



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Control de calidad y su influencia en la productividad en la empresa

Jumar Perú S.A.C., Tambogrande - Piura 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Silva Morales, Ingrid Lourdes (ORCID: 0000-0002-1449-3366)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

PIURA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres, Cruz y Mercedes por su apoyo incondicional y decidido en todo el transcurso de mi formación como profesional.

A mi hermana Estefany por darme siempre ánimo, aliento en mi desarrollo personal y profesional.

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme salud y permitirme estar concluyendo esta etapa de mi vida universitaria, para formarme como buena profesional.

A mi docente asesor, por toda la información impartida durante todo el proceso del trabajo para de esta manera poder llevar a cabo el desarrollo de la investigación.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO.....	4
III METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables, Operacionalización.....	11
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV RESULTADOS.....	15
4.1. Informe de aplicación de cuestionario.....	15
4.2 Informe de aplicación de guía de entrevista .....	23
V DISCUSIÓN.....	25
VI CONCLUSIONES .....	30
VII RECOMENDACIONES.....	31
VIII PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS .....	56

## Índice de Tablas

Tabla 1. Muestra por área .....	12
Tabla 2. Técnicas e instrumentos.....	13
Tabla 3. Resultados Descriptivos de la Dimensión Producto vs Productividad....	15
Tabla 4. Relación entre la Dimensión Producto y la productividad.....	16
Tabla 5. Resultados Descriptivos de la Dimensión Proceso vs productividad.....	17
Tabla 6. Relación entre la Dimensión proceso y la productividad .....	18
Tabla 7. Resultados Dscriptivos de la dimensión estandarización y productividad.....	19
Tabla 8. Relación entre la Dimensión estandarización y productividad.....	20
Tabla 9. Resultados Descritivos de la variable Control de Calidad y la variable Productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.....	21
Tabla 10. Relación entre el Control de Calidad y productividad .....	20
Tabla 11. Matriz de evaluación de factores internos .....	34
Tabla 12. Matriz de Evaluación de los Factores Externos.....	35
Tabla 13. Matriz FODA.....	36

## Resumen

La tesis se denominó control de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C., el cual tuvo como objetivo general determinar la influencia del control de calidad en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C., Para lograr tal objetivo se plantearon establecer cómo influye el control de la calidad: en cuanto al producto, el proceso y la estandarización. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo de investigación descriptivo – correlacional causal, el diseño para la presente tesis fue no experimental – transversal. La muestra fue censal y estuvo conformada por 52 colaboradores de la empresa. Las técnicas utilizadas fueron: la encuesta, la entrevista y los instrumentos de recolección de datos fueron: el cuestionario, la guía de entrevista, finalmente se llegó a la conclusión que el control de calidad si influye significativamente en la productividad en la empresa jumar Perú S.A.C. lo cual se evidencia en el índice de correlación de 0,404 en el caso de Pearson y de 0.321 en el caso de Spearman, es decir que mientras se desarrolle un mayor control de calidad la productividad en la empresa también se incrementará.

**Palabras clave:** Control de calidad, productividad, producto, proceso, estandarización.

## **Abstract**

The thesis is called quality control and its influence on the productivity of the company Jumar Peru SAC, which had as a general objective to determine the influence of quality control on the productivity of the company Jumar Peru S.A.C., To achieve this objective they set out to establish how quality control influences: in terms of product, process and standardization. The research presented a quantitative approach, of a descriptive-causal correlational type of research, the design for the present thesis was non-experimental - transversal. The sample was census and consisted of 52 company employees. The techniques used were: the survey, the interview and the data collection instruments were: the questionnaire, the interview guide, finally it was concluded that quality control does significantly influence productivity in the company Jumar Peru S.A.C. which is evidenced in the correlation index of 0.404 in the case of Pearson and 0.321 in the case of Spearman, that is, while greater quality control was developed, productivity in the company will also increase.

**Keywords:** Quality control, productivity, product, process, standardization.

## I. INTRODUCCIÓN

Silvera (2018) refiere que el contexto altamente competitivo implica que las empresas estén en constante búsqueda de medidas para su supervivencia, de tal manera que sus actividades se encuentran en constante mejora para el máximo aprovechamiento de los recursos. Dentro de este contexto hoy en día se habla mucho de la calidad y de lo importante que es ofrecer un producto o servicio que cumpla con esta característica, debido a que existen diferentes tipos de clientes y que cada quien posee expectativas por las cuales se debe concretar esfuerzos para cubrirlas.

A nivel internacional, Hernández *et al.* (2018) el control de calidad representa una de las herramientas necesarias para las exigencias del contexto actual, asimismo esta cultura de calidad se debe basar en requisitos específicos como la satisfacción del cliente en toda su extensión y siempre procurando el principio de mejora continua, Según Fontalvo *et al.* (2017) utilizar el control de la calidad, ayuda a minimizar las inconformidades que puede presentar un cliente frente a la insatisfacción con la entrega de su producto, sin embargo no todas aplican algún modelo de control dentro de sus organizaciones. Al respecto, López (2016) aplicó un estudio a un total de 44 empresas del sector industria en Colombia de las cuales se evidencia que un 39% de ellas no conoce de lo importante que es el control de la calidad en sus diferentes procesos, por ello el autor menciona que algunos empresarios no aplican esta herramienta para la calidad debido a que relacionan estas variables como exceso de gastos, tiempo, entre otros, por ello lo considerarían menos necesario; sin embargo hace hincapié en que las tendencias del mercado globalizado en el que nos encontramos exige que las empresas se encuentren en un nivel alto con respecto a temas de calidad.

García (2016) dentro de un estudio aplicado a cinco empresas colombianas afirman que usar herramientas de calidad, ayuda a que entre colaboradores compartan la información, por ejemplo, permite crear comunicación entre sus áreas lo cual ayuda a una evaluación de problemas y, a su vez, poder crear estrategias para desarrollarlos, de esta manera innovar, con respecto al producto y del mismo



modo en los procesos de tal manera que se pueda ir adaptando a los constantes cambios.

A nivel nacional, durante los últimos tiempos, en el Perú las empresas han estado empleando este sistema de control de calidad, debido a que es un sistema que permite tener muchas más ganancias, de igual manera las empresas peruanas, se están enfocando en brindar constante inducción a su personal para que estén al tanto de los cambios que acontecen en el mercado y de esta manera trabajen en función a la innovación, pero siempre y cuando realizando productos de calidad. Según Rojas (2017) menciona que se está ofreciendo mucha producción de diferente rubro, por lo cual esto exige que las organizaciones sean cada día más competitivas. Esto no solo da a entender que tienen que lanzar al mercado productos innovadores y de buena calidad, sino que también logren que sus operaciones sean efectivas ya que esto es una manera de competir frente a los que ya se encuentran en el mercado.

A nivel local, la empresa Jumar Perú S.A.C no se aleja a los factores que antes hemos señalado, puesto que presenta retrasos para el envío de la producción, existen consideradas cantidades de mermas de fruta, esto se debería a la escasez de personal calificado en la materia, falta de aplicación de herramientas de control de calidad entre otras que harán que la empresa incurrirá en costos innecesarios, además esto traerá como consecuencia que exista insatisfacción por parte de los clientes quienes requieren de la producción en el menor tiempo posible, por ello es necesario implementar sistemas de control, de tal manera que permitan a la empresa disminuir las mermas y generar más rentabilidad.

Para lo cual tenemos en cuenta el planteamiento del problema general: ¿Cómo influye el control de la calidad en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C. Tambogrande-Piura 2020? y los problemas específicos: (a) ¿Cómo influye el producto en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.? (b) ¿De qué manera influye el proceso en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.? (c) ¿Cómo impacta la estandarización en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.?

La justificación desde el punto de vista económico, se presenta a raíz de que se busca aumentar la rentabilidad de la empresa, a través del incremento de la productividad, además de ayudar a erradicar la problemática y por ende reducir costos; además tiene justificación práctica porque se desarrolla con el fin de lograr la mejora en cuanto a la productividad con ayuda del control de calidad en la empresa, por otro lado la empresa Jumar podrá conocer la influencia del control de calidad y gracias a los resultados de la investigación se pueden poner fin a problemas dentro de la organización y aprovechar de manera óptima los recursos.

Finalmente, desde el punto de vista social, porque la investigación beneficiará a colaboradores de la empresa y servirá como ejemplo para otras plantas exportadoras, debido a que mediante esta investigación se puede conocer la influencia que tiene el control de calidad en la productividad. Por ende, se resaltan estos puntos importantes que hacen posible la realización de la investigación.

Además, se plantea la formulación de objetivo general: Determinar la influencia del control de calidad en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C, Tambogrande-Piura 2020 y los objetivos específicos: (a) Establecer la influencia del producto en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C.; (b) Analizar la influencia del proceso en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.; (c) Evaluar el impacto de la estandarización en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.

La hipótesis general se plantea de la siguiente manera: HG: El control de calidad influye significativamente en la productividad en la empresa jumar Perú S.A.C. Tambogrande, Piura 2020 y las hipótesis específicas: (a) El producto influye de manera significativa en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C. (b) El proceso influye significativamente en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C. (c) La estandarización impacta de manera significativa en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C.

## II. MARCO TEÓRICO

En el proceso de investigación de trabajos previos internacionales se tiene a López y Gómez (2019) en la investigación *Influencia del control de calidad en la productividad en empresas textiles productoras de la provincia de Tungurahua*, el cual tuvo por objetivo general evaluar la influencia de la calidad y productividad en las empresas textiles, presentó un enfoque cualitativo y cuantitativo con tipo descriptivo-correlacional donde finalmente se pudo concluir que el control de calidad influye significativamente en la productividad de las empresas.

Valverde (2017) *Control de calidad y su influencia en los procesos y producción de las Mypes textiles*. Su objetivo general se basó en identificar los tipos de control de calidad en los procesos de las Mype. Tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, su diseño fue correlacional. Se obtuvo una muestra poblacional, que estuvo conformada por 14 personas, la conclusión que se obtuvo fue que la empresa no contaba con una estructura dentro de la organización bien definida por este motivo no todos los colaboradores conocen su función y por ende este problema se evidencia en el área de producción.

Rojas y Hernández (2017) *Planteamiento para la creación de técnicas de mejora basadas en la filosofía lean manufacturing, que aumenten la producción en el proceso de fabricación de cocinas para GLP y gas natural en la organización Industrial Estufas Continental S.A.* Cuyo principal objetivo consistía en elaborar una propuesta para la creación de una técnica del lean manufacturing. Por lo cual se empleó un análisis descriptivo tuvo enfoque correlacional, la conclusión es que la herramienta lean manufacturing permite dar soluciones aplicables a problemas de demoras en la producción y minimizar los niveles de inventarios.

Villamar (2016) *Gestión de calidad para mejorar la productividad de cocinas de gas*, se realizó con el fin de dar a conocer un tipo de gestión de calidad que contribuya a mejorar la productividad, esta investigación metodológica se empleó un enfoque cuantitativo y el uso de herramientas estadísticas como el árbol de causa y efectos, diagramas de Pareto, histogramas que buscaron identificar los efectos que tenían más incidencia en la productividad, finalmente se concluye que

el modelo de gestión de calidad del ISO 9001-2015 es el indicado para mejorar la productividad en las empresas de este rubro y que sobre todo exportan a diferentes países.

Zuluaga (2016) *Uso del método six sigma para dar solución a problemática de calidad en una mype metalera*. Cuyo objetivo es de sobrellevar elevados niveles de inventarios, reprocesos, irresponsabilidad del personal y diversos sucesos que la hacen débil para poder enfrentar la competencia, en la investigación se empleó el estudio de la observación con enfoque cuantitativo y correlacional, se concluyó que los niveles de costo de esta empresa era elevada, eso hacía que afecte el nivel de calidad y al cliente, empleando diversas metodologías la empresa logro mejorar sus servicio sin incurrir en inventarios elevados.

A continuación, se presentan los antecedentes investigados que hacen referencia al plano nacional, dentro de los cuales se encuentra a la autora Silvera (2018). *Inspección de calidad y productividad en la empresa Lens, Comas-2018*, su propósito general fue establecer la correlación existente entre ambas variables; aplicó la metodología descriptiva - correlacional, su diseño presentado es no experimental, Empleo muestreo no probabilístico por conveniencia, asimismo utilizo el cuestionario, concluye que hay correlación positiva de 0.832 entre las variables.

Alva (2018) *Influencia de la gestión de calidad en la productividad de la compañía Atipana Dex Sac, San Martín De Porres, 2018*, esta investigación presentó un enfoque descriptivo - correlacional, además buscó establecer cómo influye la variable independiente en la dependiente dentro de la organización. Su población y muestra en este estudio estuvo la conformada por 52 trabajadores de los diferentes departamentos vinculados a la producción, asimismo se utilizó la encuesta que tiene el cuestionario por instrumento, se concluye que hay influencia positiva alta en ambas variables.

Gonzales (2017) *Relación entre calidad total y productividad en colaboradores de J&H comercializadora Puente Piedra*, para lo cual se planteó el siguiente propósito general: encontrar de qué manera se relacionan las variables antes mencionadas en dichos colaboradores de esta empresa, la investigación fue descriptiva- correlacional, para poder recolectar datos fue necesario que se

desarrolle una encuesta para que se pueda aplicar el cuestionario a todos los integrantes de la muestra, finalmente se pudo concluir que la relación es significativa entre las variables estudiadas con los colaboradores de la comercializadora.

Castillejo (2016) *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016*, formulando el objetivo general que consistió en determinar la relación y significancia que hay entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de la empresa constructora. La investigación fue enfoque cuantitativo - no experimental, transaccional de tipo correlacional, se contrastó la hipótesis mediante el Rho de Spearman, concluyendo que existe una relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de la empresa constructora.

Meneses (2016) *Métodos de calidad en la productividad de una planta en la empresa Filasur S.A.* Cuyo objetivo consiste en determinar cómo se relacionan los métodos de calidad y la productividad dentro de la organización, para ello se empleó un estudio descriptivo- correlacional, asimismo esta investigación presentó un diseño de investigación no experimental – transaccional se hizo interrogantes a 40 colaboradores, finalmente se concluyó con un 39% que existe relación con los métodos para la calidad y productividad en esta organización y el cual se presenta con un nivel de significancia del 0.01.

Finalmente se presentan los trabajos previos desarrollados en el contexto local, dentro de los cuales se destaca al autor Espinoza (2019) con la investigación *La calidad y su influencia con el liderazgo de la empresa Limones Piuranos S.A.C. Sullana*, tuvo como propósito general explicar las particularidades de la calidad y liderazgo en esta organización. La investigación fue descriptiva - correlacional, de tipo cuantitativa, de corte transversal, para recolectar la información se aplicó el cuestionario. La conclusión radica en que un 50% de los colaboradores afirma que la empresa se preocupa por la participación e integración de los mismos, el otro 50% considera que gracias al liderazgo existe buen control y cumplimiento de metas.

Seminario (2019) *La calidad y su relación con la gestión de inventarios de la empresa Nortextil S.A*, la cual se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre la calidad y la gestión de inventarios, fue descriptiva-correlacional, además su población y muestra estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa, a quienes les aplicó un cuestionario y al final concluye afirmando la relación de dichas variables, existiendo muchas mejoras con respecto a la calidad de los recursos que tiene la empresa, lo cual permite un mayor cumplimiento de objetivos.

Carreño (2018). *Caracterización Del Control Interno en el departamento de Almacén de las empresas del Sector Agrario Del Perú, en la Asociación De Productores Orgánicos De Querecotillo – Sullana*, su principal objetivo radicó en establecer caracteres para el tema del control interno. La investigación fue cualitativa-descriptiva, mediante la aplicación del cuestionario, se establecen propuestas que ayudarán a mejorar el control interno a medida que gracias a ello se podrán adoptar nuevas políticas que beneficiarán en la medida que habrá mejor redistribución y mejor diseño dentro de estos departamentos.

Campos (2018) *Adaptación de un sistema de control de producción para la optimización de Recursos y de procesos productivos en la panadería San José Obrero – Sullana*, tuvo como principal propósito establecer parámetros de control en el área de producción para optimizar recursos en procesos productivos, la investigación fue descriptiva de diseño no experimental, la población fue de diez personas, se concluye que para mejorar en los procesos de producción se debe proporcionar información adecuada a todas las áreas que se encuentren vinculadas al proceso de producción para mejorar procesos y a la vez agilizar ventas.

Guerrero (2017) *relación del control interno y la eficiencia de la empresa Full Service Regional E.I.R.L- Piura*, tuvo como propósito general establecer la relación que existe entre ambas variables según el nivel de investigación fue correlacional-transversal mediante un diseño no experimental debido a que no se manipularon variables, para la investigación se aplicaron encuestas a un total de muestra de 30 colaboradores de la empresa, los cuales pertenecían a áreas administrativas y operativas, la conclusión principal radica en que existe relación entre la variable control interno y eficiencia.

En el proceso de búsqueda de teorías y fuentes que sustenten la Investigación se encontró a Gutiérrez y De la Vara (2013) quienes sustentan que la calidad es un conjunto de caracteres que tienen un producto o servicio que influye en su comportamiento para de alguna manera lograr cumplir su necesidad; en la actualidad ya se sabe que la calidad se encuentra en todas las áreas y actividades que están ayudando a influir de manera positiva en todos los aspectos, ya que cuando no hay calidad se presenta fallas en todos los aspectos, genera desperdicios, retrasos en la producción, altos en el proceso, entre otros.

En cuanto a la variable control de calidad, Hahn y Pinto (2018) definen al control de calidad como la aceptación de métodos y técnicas correctos que aseguren satisfacción y conformidad sobre la manera de cumplir con protocolos que se establecen para la entrega de un bien, servicio o producto que fue realizado, garantizando un producto de calidad a todos sus clientes, pero siempre respetando los controles ya establecidos, entonces se puede decir que este proceso consiste en el aseguramiento que se da al detalle de los procesos que se llevan a cabo en todas las organizaciones para mejorar la calidad de productos o servicios, para ello se implantan programas o herramientas de mejora, para mediante esta estrategia continuar ofreciendo buena calidad.

Sánchez y Enríquez (2013) sustentan que el control de calidad son métodos aplicados a las actividades operativas realizadas en la empresa que se llevan a cabo para dar cumplimiento a requisitos y parámetros que logren captar atención y satisfacción en los clientes, la cual consiste en controlar los procesos para de tal manera encontrar fallas o falencias y poder corregir los problemas encontrados. El control de calidad, es un método efectivo que garantiza la unión de diversas áreas y tareas realizadas por las organizaciones, además este sistema plantea que exista participación por parte de todos aquellos que forman parte de la organización. Ya que estos métodos son principalmente basados en lograr eficacia y eficiencia durante los procesos productivos de toda organización para de tal manera reducir fallas.

Ramírez (2013) menciona que el control de calidad se centra principalmente en todas aquellas actividades que se realizan en las empresas ya sea dentro o fuera de la misma, además se dice que cuando existe relación en especial se centra en el servicio, costos, ventas, mantenimiento, entre otros, es por ello que toda organización debería contar con esta área para de alguna manera asegurar un buen cumplimiento de sus actividades; así mismo se debe asegurar que todo aquel que preste sus servicios para dicha entidad sepa y tenga en claro los parámetros que ya están establecidos dentro del área en el que se está desempeñando.

Asimismo, la variable independiente presenta dimensiones dentro de la cual se presenta al producto; al respecto Martínez y Cegarra (2014) manifiestan su postura respecto a la definición de producto; es un subgrupo de atributos que se pueden apreciar o no, el producto abarca peculiaridades que abarcan desde su empaque, color, precio, calidad, entre otras características, asimismo se conoce que producto puede ser un bien o servicio. Un producto es lanzado en el mercado para lograr cubrir una necesidad o cumplir con las expectativas que el mercado está exigiendo, es por ello en la actualidad ya se está trabajando en ello.

Para el caso del Proceso, según Cuatrecasas (2013) es un conjunto de actividades que se llevan a cabo de forma secuencial, es decir una después de otra, con la finalidad de alcanzar objetivos establecidos por la organización, de esta manera lograr conseguir la satisfacción de los clientes, mejoras en las actividades principales de la empresa y alcanzar la máxima producción.

En cuanto a la Estandarización; según Martínez y Cegarra (2014) representa una especie de guía para navegar, es una pauta explícita que en las organizaciones ayuda y permite ahorrar tiempo a la hora de la gestión por procesos ya sea de manera individual o grupal, ayuda a ahorrar el tiempo que se traducirá en mejorar la eficiencia de la empresa, ayuda a competir a nivel nacional e internacional, entonces se afirma que la estandarización es un ahorro de recursos económicos que se necesita reservar para transformarlos en beneficios.

A continuación se presentan aquellas teorías que buscan explicar los fundamentos en relación a la variable productividad; los autores Céspedes y Ramírez (2016) es como la dimensión de la eficiencia dentro de procesos



productivos; además asegura que esta variable no es directamente observable; por otro lado Medianero (2016) comenta que la productividad es el vínculo entre producto e insumo, además permite que esta señal de eficiencia en el que la empresa emplea sus bienes para producir productos terminados en el marco de estudio. Por ello, cabe mencionar que la productividad es el enlace que hay lo que se produce y los recursos que se emplearon y otras variables de la productividad.

Gutiérrez y De la Vara (2013) argumentan que la productividad es la unión que existe entre lo que se ha producido y todos los recursos empleados en la obtención de los productos o bienes que se ofrecen, los resultados se miden y se evalúan mediante lo producido y lo vendido y los consumidores que se lograron atender y todo lo que se empleó en la producción se mide por medio del número de colaboradores, el tiempo empleado, etc. Entonces se puede decir que mejorar la productividad implica optimizar recursos y maximizar resultados, del mismo modo Whitney y Ochsman (2013) afirman que esta variable tiene de cierto modo relación entre los productos e insumos, debido a que mientras más grande sea la manera como se relacionan, será más para la relación a costo del insumo.

Asimismo, se presentan las dimensiones de la variable productividad; en la cual se encuentran los resultados logrados por Whitney y Ochsman (2013) quienes refieren que es la cantidad máxima de bienes y servicios que se pueden producir durante los procesos de producción, bajo unas condiciones de funcionamiento normal, así como una utilización óptima de los recursos. Por otro lado, mide el máximo nivel de producción que puede alcanzar una unidad de producción; asimismo hace énfasis en la capacidad para producir y la capacidad para atender a los clientes, cumpliendo así los propósitos de la organización.

Finalmente, Cuatrecasas (2013) indica que los recursos empleados son aquellos insumos o servicios que se emplean para producir otros bienes y servicios destinados a su consumo por parte de los agentes económicos y/o a la producción de nuevos bienes y servicios, además dentro de ello se incluye el trabajo realizado por parte de los colaboradores.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo de investigación descriptivo - correlacional, para lo cual Hernández *et al.* (2014) sostienen que este tipo de investigación se encarga de indagar para poder explicar y establecer caracteres, asimismo perfiles de grupos de personas, comunidades, entre otros sucesos u objetos de estudio; en otras palabras, extrae información de manera independiente o dependiente sobre variables que se emplean para llevar a cabo la investigación.

Asimismo, para Hernández *et al.* (2014) el diseño se refiere a las técnicas o tácticas concebidas para conseguir la información que se desea obtener con el fin de darle respuesta al problema planteado en la investigación. En este contexto, el diseño para la presente tesis fue no experimental – transversal, Dueñas (2017) menciona que es aquella que observa los sucesos tal y como suceden en su contexto natural para estudiarlos sin manipulación de las variables, asimismo, fue transversal porque el recojo de datos se realizó en un tiempo único.

#### 3.2. Variables y operacionalización.

##### 3.2.1 Control de calidad

Para Pérez (2014) parte importante para el aseguramiento de la calidad la constituye la inspección de procesos, materias primas, productos semiterminados y productos terminados y tiene por propósito la aceptación o el rechazo de un producto. Mediante ello se crearán estrategias para asegurar el cuidado y mejora de la calidad en los productos o servicios que se ofrecen.

##### 3.2.2 Productividad

Pérez (2014) argumenta que esta variable implica la mejora del proceso productivo, esto significa una comparación entre la cantidad de los recursos utilizados y la cantidad de lo producido, por ende, se considera un sistema con un conjunto de entradas y salidas.

### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

#### **3.3.1 Población**

La población de la investigación fue finita y estuvo conformada por 52 trabajadores los cuales se dividen en las áreas que cuenta la empresa. Por lo que se consideró como criterios de inclusión a los trabajadores pertenecientes a las áreas que se relacionan directamente con el proceso y envío del producto y como criterio de exclusión a los colaboradores que se encontraban en uso de su periodo vacacional o de licencia.

#### **3.3.2 Muestra**

**Tabla 1.**

*Muestra por área*

Área de trabajo	N° colaboradores
Recepción	6
Trazabilidad	8
Supervisores	8
Producción	10
Control de calidad	8
Almacén	12
TOTAL	52

Elaboración propia.

Unidad de análisis: Se tomó como unidad de análisis a los colaboradores involucrados directamente en las áreas de recepción, trazabilidad, supervisión, producción, control y almacén.

Por lo tanto, se aplicó una muestra censal, donde la población fue igual a la muestra, la cual comprendió a los 52 trabajadores de la empresa.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **3.4.1. Técnica**

Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual permitió recolectar información de nuestra muestra, López y Fachelli (2015) refieren que es una técnica que se emplea para la recolección de datos a través de interrogantes, la cual permitió

despejar dudas sobre la problemática planteada, cuyo propósito está ligado a la obtención de información sobre los conceptos relacionados a la problemática de investigación.

Asimismo, se utilizó la entrevista dirigida a un responsable de una de las diferentes áreas de producción de la empresa para poder extraer la información pertinente, López y Fachelli (2015) indican que es una técnica de investigación que se desarrolla mediante el establecimiento de un diálogo que se desarrolla con el propósito de interrogar acerca de determinado tema.

### 3.4.2. Instrumentos

Uno de los instrumentos utilizados fue el cuestionario y para ello Méndez, (2016) menciona que es aquel que está conformado por una serie de preguntas ordenadas que permiten obtener datos con respecto de una o más variables y que se aplica a una muestra o población escogida con anterioridad por el investigador del proyecto de investigación.

Finalmente se elaboró la guía de entrevista, este instrumento de recolección de datos contuvo los temas importantes y la lista de preguntas que se emplearon durante el desarrollo de la entrevista para con ella poder conocer como se desarrollan los diferentes procesos, las normas o estándares establecidos dentro de la empresa.

**Tabla 2.**

*Técnicas e instrumentos*

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Guía de entrevista

Elaboración propia.

La validez de los instrumentos aplicados en el estudio, se dio por medio del juicio de expertos, quienes analizaron la cohesión, esto implica que cada una de los ítems guarden interrelación con todos los objetivos planteados en la investigación; además la consistencia, es decir que se pueda medir cada uno de los indicadores de las variables tanto independiente como dependiente.

En cuanto a la confiabilidad, Hernández *et al.* (2014) mencionan que para obtener la confiabilidad adecuada del cuestionario a emplear dentro del desarrollo de la investigación se debe manejar el conocido índice Alfa de Cronbach, el cual se llevo a cabo por medio del programa Excel 2013, a esta confiabilidad también se le conoce como el grado en que los instrumentos brindan resultados consistentes y coherentes.

### **3.5 Procedimientos**

Para llevar a cabo la investigación y cumpliendo con las formalidades; se solicitó la autorización a la gerencia de la empresa Jumar Perú S.A.C., con el propósito de tener el permiso correspondiente para llevar a cabo la investigación, posteriormente se realizó la aplicación del instrumento llamado cuestionario, el cual fue aplicado a los 52 colaboradores que conforman la muestra, asimismo se empleó la guía de entrevista, para de esta manera obtener datos confiables y analizar los resultados.

### **3.6 Método de análisis de datos.**

El análisis se realizó para ambas variables de estudio, una vez obtenidos los resultados arrojados por el cuestionario y la guía de entrevista, se procedió al uso del programa SPSS V.25 Y Excel 2013; para de esta manera poder tener la base de datos, y gracias a ello obtener datos, otros gráficos o cuadros que ayuden a cumplir los objetivos que planteados en la investigación

### **3.7 Aspectos éticos.**

En la tesis se respetó estrictamente las restricciones, citando correctamente a los autores que aportaron al marco teórico de las variables, a su vez se aplicaron las normas (APA), en las referencias utilizadas en la elaboración de esta tesis, además se dio un previo conocimiento al gerente de la organización para tener acceso a desarrollar la investigación.

## IV. RESULTADOS

En la presente investigación se determinaron los resultados estadísticos obtenidos de la encuesta aplicada a los 52 colaboradores de la empresa Jumar Perú S.A.C, en relación a la variable del estudio se elaboró una interpretación descriptiva a través de la aplicación de tablas de frecuencia en el sistema estadístico SPSS para determinar la percepción de los colaboradores frente a la problemática planteada. Adicionalmente se realizó la contrastación de las hipótesis, lo que permitió aceptar o rechazar la misma. Para ello fue necesario utilizar la tabla de correlación de Pearson y el Rho de Spearman.

### 4.1. Informe de aplicación del cuestionario.

*Objetivo específico N° 1: Establecer la influencia del producto en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C.*

**Tabla 3**

*Resultados Descriptivos de la Dimensión Producto vs Productividad*

$D_1$ Producto	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		$\Sigma$ Total
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	%
Peso mínimo requerido	10	19.2%	26	50.0%	16	30.8%	0	0.0%	0	0.0%	100
Buen calibre	4	7.7%	26	50.0%	22	42.3%	0	0.0%	0	0.0%	100
Tonalidad idónea	13	25.0%	31	59.6%	8	15.4%	0	0.0%	0	0.0%	100
Tonalidad del producto	17	32.7%	34	65.4%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	100
Óptimas condiciones	0	0.0%	43	82.7%	9	17.3%	0	0.0%	0	0.0%	100
Grado de madurez	9	0.0%	5	9.6%	42	80.8%	5	9.6%	0	0.0%	100
Evidencia de enfermedades	5	9.6%	17	32.7%	28	53.8%	2	3.8%	0	0.0%	100
Conocimiento de las enfermedades	9	17.3%	21	40.4%	22	42.3%	0	0.0%	0	0.0%	100

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de Jumar Perú S.A.C*

En la tabla 3, se puede apreciar que en los ítems 1 y 2 el 50 % de la muestra menciona que casi siempre el producto cumple con el peso mínimo requerido por el cliente y además presenta un buen calibre; por otro lado, en el ítem 3 el 59.6% señala que casi siempre se llega a cumplir con la tonalidad idónea del producto, en el ítem 4 un 65.4% manifiesta que casi siempre la tonalidad del producto se considera fundamental en los estándares de calidad. Respecto al ítem 5, el 82.7% menciona que casi siempre el producto ingresado a la empresa, está en óptimas

condiciones para continuar los procesos; asimismo en el ítem 6 el 80.8 % señala que a veces el grado de madurez del producto es el mínimo requerido por los clientes, además en el ítem 7 el 53.8 % de los encuestados afirman que a veces el producto se presenta con evidencias de enfermedades y finalmente en el ítem 8 el 42.3 % de la muestra manifestó que solo a veces tienen conocimiento sobre las diferentes enfermedades que se presentan en la fruta.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran de acuerdo cuando manifiestan que el producto que se acopia presenta unas características óptimas como son el peso mínimo, el calibre, tonalidad idónea y óptimas condiciones del fruto, pero que existe deficiencia cuando hablamos del grado de madurez, enfermedades que presenta el producto y con la falta de conocimientos con respecto a estas enfermedades. Variables que se deben tener en cuenta dentro de la empresa, lo que les permitirá a los colaboradores poder evaluar todas las especificaciones mínimas requeridas, además de tener en cuenta los pedidos con características especiales de los clientes lo que influye en la productividad y de esta manera poder conseguir la satisfacción de los diferentes tipos de clientes que tiene la empresa.

### Contrastación de Hipótesis Específica 1

HE1: El producto influye de manera significativa en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C

**Tabla 4**

*Relación entre la Dimensión Producto y la productividad*

		Producto	Productividad
Producto	Correlación de Pearson	1	,523
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Productividad	Correlación de Pearson	,523	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

		Producto	Productividad
Rho de Spearman	Producto	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,430
		N	52
Productividad		Coefficiente de correlación	,430
		Sig. (bilateral)	,001
		N	52

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de Jumar Perú S.A.C

La tabla 4 determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión productividad versus la productividad de la empresa, el mismo que arrojó un coeficiente correlacional de Pearson de 0.523 y un Rho de Spearman de 0.430. De acuerdo a lo estipulado por los índices de correlación es una correlación positiva fuerte; en cuanto a la significancia que en ambos casos es 0.001 indica que la correlación es muy fuerte y existe. La interpretación es que mientras tengamos un buen producto como materia prima y cumpliendo las características mínimas exigidas influenciará significativamente en la productividad de la empresa. *En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1 debido a que el producto si influye de manera significativa en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C.*

*Objetivo específico N°2: Establecer la influencia del producto en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C.*

**Tabla 5**

*Resultados Descriptivos de la Dimensión Proceso vs productividad*

$D_2$ Proceso	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		$\Sigma$ Total
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	%
Es necesario la eliminación de látex	10	19.2%	42	80.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	100
La eliminación de látex mejora de la calidad	49	94.2%	3	5.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	100
El proceso de enfriamiento del producto lo ayuda a conservarse	17	32.7%	30	57.7%	5	9.6%	0	0.0%	0	0.0%	100
El enfriamiento garantiza un buen estado de conservación	32	61.5%	14	26.9%	6	11.5%	0	0.0%	0	0.0%	100
Es útil llevar tratamiento de maduración	14	26.9%	33	63.5%	5	9.6%	0	0.0%	0	0.0%	100
Existe un tratamiento de maduración del producto.	6	11.5%	23	44.2%	23	44.2%	0	0.0%	0	0.0%	100
Se enfoca en dar condiciones óptimas de transporte	5	9.6%	32	61.5%	10	28.8%	0	0.0%	0	0.0%	100
Proceso de transporte garantiza entrega del producto	9	17.3%	21	40.4%	22	42.3%	0	0.0%	0	0.0%	100

*Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de Jumar Perú S.A.C*

En la tabla 5, se puede apreciar que en el ítem 1 el 80% considera necesaria la eliminación del látex durante los procesos; en el ítem 2 el 94.2% de la muestra está siempre de acuerdo con que el proceso de eliminar el látex va a mejorar la calidad del producto; por otro lado en el ítem 3 el 57.7% señala que casi siempre el proceso de enfriamiento ayuda a conservar el producto; en el ítem 4 un 61.5% ratifica lo manifestado porque siempre el proceso de enfriamiento garantiza el buen estado del producto. Respecto al ítem 5, el 63.5% menciona que casi siempre



resulta útil llevar a cabo el proceso de maduración del producto; asimismo en el ítem 6 el 44.2 % señala que existe ese tratamiento en la empresa; además en el ítem 7 el 61.5 % de los encuestados afirman que casi siempre el proceso se enfoca en dar condiciones óptimas de transporte y finalmente en el ítem 8 el 40.4% de la muestra manifestó que casi siempre el proceso de transporte garantiza la entrega de un producto de calidad.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores tienen claro que es importante la eliminación del látex, que debe darse un proceso de maduración y un proceso de enfriamiento, además debe enfocarse en desarrollar un transporte del producto de manera que garantice que llegue bien a su destino, lo que incrementará su productividad.

### Contrastación de Hipótesis Específica 2

HE2: El proceso influye significativamente en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C.

**Tabla 6**

*Relación entre la Dimensión Proceso y la Productividad*

		Proceso	Productividad
Proceso	Correlación de Pearson	1	-,014
	Sig. (bilateral)		,922
	N	52	52
Productividad	Correlación de Pearson	,014	1
	Sig. (bilateral)	,922	
	N	52	52

		Proceso	Productividad
Rho de Spearman	Proceso	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,047
		N	52
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	,047
		Sig. (bilateral)	,739
		N	52

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de Jumar Perú S.A.C.

La tabla 6 determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión proceso versus la productividad de la empresa, el mismo que arrojó un coeficiente

correlacional de Pearson de -0.014 y un Rho de Spearman de -0.047. De acuerdo a lo estipulado por los índices de correlación es una correlación negativa y débil; en cuanto a la significancia que en ambos casos es de 0.922 y 0.739 respectivamente indica que la correlación es muy débil pero que existe. La interpretación es que la productividad en realidad depende del trabajo realizado por los colaboradores más que del proceso en sí, por lo que se deberá tener en cuenta para el desarrollo de la propuesta que deberás medir la productividad en función del cumplimiento de las tareas en los procesos de los colaboradores. *En consecuencia, se rechaza la hipótesis específica 2 debido a que el proceso no influye de manera significativa en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C.*

*Objetivo específico N°3: Evaluar el impacto de la estandarización en la productividad.*

**Tabla 7**

*Resultados Descriptivos de la Dimensión Estandarización vs Productividad.*

$D_3$ Estandarización	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		$\Sigma$ Total
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	%
Se emplean herramientas de control	2	3.8%	2	3.8%	44	84.6%	4	7.7%	0	0.0%	100
Frecuencia que se emplean herramientas de control	0	0.0%	22	42.3%	28	53.8%	2	3.8%	0	0.0%	100
Se presentan normas de estandarización	15	28.8%	29	55.8%	8	15.4%	0	0.0%	0	0.0%	100
Las normas mejoran el proceso y la calidad.	23	44.2%	25	48.1%	4	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	100
Las auditorías mejoran la productividad	11	21.2%	38	73.1%	3	5.8%	0	0.0%	0	0.0%	100
Información de los lineamientos	2	3.8%	46	88.5%	4	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	100

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de Jumar Perú S.A.C.*

En la tabla 7, se puede apreciar que en el ítem 1 el 84.6% considera que a veces se emplean herramientas de control dentro de las áreas productivas de la empresa; en el ítem 2 el 53.8% de la muestra indica a veces se utilizan herramientas de control que sirva para mejorar la calidad del producto; por otro lado en el ítem 3 el 55.8% señala que casi siempre la empresa tiene normas o parámetros establecidos; en el ítem 4 un 48.1% está de acuerdo que casi siempre las normas ayudan a mejorar el proceso y la calidad. Respecto al ítem 5, el 73.1% menciona que casi siempre las auditorías permiten mejorar la productividad amparados en los

reglamentos de la empresa y finalmente en el ítem 8 el 88.5% de la muestra manifestó que casi siempre son informados de los lineamientos de exportación.

Interpretando los porcentajes se evidencia que los colaboradores están de acuerdo en que es importante el control establecido en la empresa de acuerdo a parámetros, normas y reglamentos establecidas por la empresa, además son informados de los lineamientos de la exportación lo que es importante si entendemos que los clientes son de distintas partes del mundo y por lo tanto las percepciones de calidad de un producto son variadas y de acuerdo a la cultura que tienen. Es obvio que si se logra un grado mayor de estandarización se incrementará la productividad de la empresa.

### Contrastación de Hipótesis Específica 3

HE3: La estandarización impacta de manera significativa en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C.

**Tabla 8**

*Relación entre la Dimensión Estandarización y la Productividad*

		Estandarización	Productividad
Estandarización	Correlación de Pearson	1	,335
	Sig. (bilateral)		,034
	N	52	52
Productividad	Correlación de Pearson	,335	1
	Sig. (bilateral)	,034	
	N	52	52

		Estandarización	Productividad
Estandarización	Coefficiente de correlación	1,000	,368
	Sig. (bilateral)	.	,024
	N	52	52
Productividad	Coefficiente de correlación	,368	1,000
	Sig. (bilateral)	,024	.
	N	52	52

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de Jumar Perú S.A.C.

La tabla 8 reveló que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de estandarización y la productividad de la empresa, arrojando un índice de correlación de 0,335 en el caso de Pearson y de 0.368 en el caso de Spearman, es decir que en la medida que se estandaricen los procesos se verán beneficiados con un incremento en la productividad de la empresa. *Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 debido a que la estandarización si impacta de manera significativa en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C.*

*Objetivo general: Determinar la influencia del control de calidad en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C, Tambogrande-Piura 2020*

**Tabla 9**

*Resultados Descriptivos de la Variable 1 Control de Calidad y la Variable 2 Productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.*

Dimensiones de las variables	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		Σ	
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Producto	7	13.9%	25	48.8%	19	35.6%	1	1.7%	0	0.0%	52	100
Proceso	18	34.1%	23	44.0%	11	21.4%	0	0.5%	0	0.0%	52	100
Estandarización	12	23.1%	19	36.2%	20	38.8%	1	1.9%	0	0.0%	52	100
Resultados logrados	10	19.2%	30	58.3%	12	22.4%	0	0.0%	0	0.0%	52	100
Recursos empleados	8	14.4%	31	58.7%	14	26.9%	0	0.0%	0	0.0%	52	100

*Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de Jumar Perú S.A.C*

En la tabla 9, el primer ítem del objetivo general se relaciona con la dimensión producto, donde el 48.8% de los colaboradores encuentra que casi siempre influye en la productividad de la empresa. El segundo ítem relacionado a la dimensión de proceso el 44% indica que casi siempre influye en la productividad de la empresa. El tercer ítem de la dimensión estandarización un 58.3% determina que casi siempre influye en la variable productividad. El cuarto ítem relacionado a la dimensión resultados logrados el 58.3% indica que se logra casi siempre y finalmente en el quinto ítem relacionado a la dimensión recursos empleados el

58.7% manifiesta que casi siempre se manejan los tiempos adecuados y se utilizan los recursos de manera eficiente, lo que se observa en los costos de producción.

### Contrastación de Hipótesis General

HG: El control de calidad influye significativamente en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C. Tambogrande, Piura 2020

**Tabla 10**

Relación entre la Variable 1: *Control de calidad* y la Variable 2: *Productividad*

		Control de Calidad	Productividad
Control de Calidad	Correlación de Pearson	1	,404
	Sig. (bilateral)		,003
	N	52	52
Productividad	Correlación de Pearson	,404	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	52	52

	Rho de Spearman	Control de Calidad	Productividad
Control de Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,321
	Sig. (bilateral)	.	,020
	N	52	52
Productividad	Coefficiente de correlación	,321	1,000
	Sig. (bilateral)	,020	.
	N	52	52

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de Jumar Perú S.A.C

En la tabla 10 se precisó que existe una correlación positiva moderada entre el Control de Calidad y la productividad en la empresa, con un índice de 0,003 es decir que mientras se desarrolle mayor Control de Calidad la productividad en la empresa también se incrementará, *en consecuencia, se acepta la hipótesis general donde el control de calidad si influye significativamente en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.*

El indicador de correlación de Pearson nos indica que si existe correlación y es positiva o directamente proporcional. Es decir: a Mayor Control de Calidad, mayor Productividad, en cuanto a la significancia se infiere que existe una fuerte correlación entre las variables de Control de Calidad y la variable Productividad.

#### **4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista.**

Las entrevistas fueron aplicadas a 2 personas que laboran dentro de la organización: la primera se realizó con el Ingeniero Cesar Castilla Carbonel, supervisor del área de calibrado; y la segunda se entrevistó al asesor Ingeniero Hugo Vásquez Huerta. Gracias a sus respuestas se pudo dar respuesta a los objetivos que hemos planteado para desarrollar la investigación.

*Objetivo específico N° 1: Establecer la influencia del producto en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C.*

Las personas entrevistadas mencionan que dentro de la empresa se encuentra producto que posee diferentes características lo cual hacen posible que la misma cubra los pedidos de los diferentes clientes; una de las características que se presentan es la variedad de calibres que presenta la fruta, lo cual es indispensable porque hay clientes que piden un tamaño en específico y gracias a esto se logra mayor productividad.

Asimismo, se presenta como factor la tonalidad lo cual se considera importante para en base a los diferentes criterios establecidos en la empresa se pueda aprobar o descartar la fruta que continuara los diferentes procesos, además es relevante considerar que el producto que llega a la empresa no presente signos de maduración debido a que cuando se presenta en este estado será imposible que pueda soportar las bajas temperatura y los tratamientos para empaque a las que se somete la fruta en la empresa, finalmente y no menos importante se considera que el producto no presente enfermedades comunes que pueden dañar el resto de la producción.

*Objetivo específico N° 2: Analizar la influencia del proceso en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.*

Según los datos obtenidos por el instrumento se puede analizar los diferentes procesos que la empresa desarrolla, que en general buscan conseguir que la empresa cumpla con las diferentes exigencias del mercado y en general ofrecer un buen producto y que cumpla con las expectativas de calidad, para ello cuenta con actividades como lograr conservar la fruta en estado limpio y además que no presente rastros de látex, ya que el producto va ser de consumo humano y

por ende debe cumplir con ciertos requisitos; de igual manera se presentan actividades enfocadas en brindar un ambiente frío para poder conservar el producto y de esta manera darle mayor vida comercial, en sentido de que permite mantener relativamente constante el peso y conservar la calidad de la fruta; asimismo se emplean procesos encargados de mantener el producto en tratamientos de maduración para que este la fruta óptima para la exportación; cabe mencionar que a la empresa también lleva a cabo las actividades de transporte para él envío de un buen producto, dichos procesos son importantes porque permiten verificar que el medio de transporte se encuentre limpio, con una temperatura adecuada, libre de polvos entre otros y además los pallets tener el correcto sellado.

*Objetivo específico N° 3: Evaluar el impacto de la estandarización en la productividad.*

La estandarización dentro de la empresa está representada mediante herramientas, normativa; además reglamentos que son pertinentes para mejorar la productividad, dentro de las herramientas que emplea la empresa se contrastó que se utiliza la lista de verificación, lo cual proporciona un valor importante en medida que asegura que la empresa esté llevando a cabo todos los procedimientos que se tienen establecidos, asimismo diagramas de flujo; asimismo la empresa tiene impuesto sus normativas que son dadas en mejora de la organización ya que permita establecer límites tanto en superiores y el resto de colaboradores, finalmente se evalúa que las distintas auditorías que se presentan permiten establecer reglamentos en mejoras tanto en la productividad como en el rendimiento de los colaboradores.

Gracias a la obtención de estos datos se puede determinar que del control de calidad influye en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C., en medida que estas actividades buscan brindar un buen producto, los cuales deben contar con diferentes características que van a permitir que la fruta no se descarte, posteriormente continúe por los diferentes procesos y a su vez aplicar las diferentes normas o reglamentos que permiten brindar un buen producto en óptimas condiciones para el consumo humano.

## V. DISCUSIÓN

Para el caso del primer objetivo específico: Establecer la influencia del producto en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C, Martínez y Cegarra (2014) argumentan que un producto es lanzado en el mercado para lograr cubrir una necesidad o cumplir con las expectativas que el mercado está exigiendo. En cuanto ello, de los resultados obtenidos en la presente investigación se pudo conocer que el 50 % de la muestra menciona que casi siempre el producto cumple con el peso mínimo requerido por el cliente y además presenta un buen calibre; por otro lado, el 59.6% señala que casi siempre se llega a cumplir con la tonalidad idónea del producto,

En este orden de ideas, Villamar (2016) concluye en su estudio que el modelo de gestión de calidad ISO 9001-2015 basado en el producto influye en la productividad de las empresas, en este sentido, Martínez y Cegarra (2014) manifiestan que el producto es un subgrupo de atributos que se pueden apreciar o no, el producto abarca peculiaridades que abarcan desde su empaque, color, precio, calidad, entre otras características. Al respecto, en la investigación realizada en Jumar Perú S.A.C., un 65.4% manifiesta que casi siempre la tonalidad del producto se considera fundamental en los estándares de calidad, mientras que el 80.8% señala que a veces el grado de madurez del producto es el mínimo requerido por los clientes, además el 53.8 % de los encuestados afirma que a veces el producto se presenta con evidencias de enfermedades. Por tanto, en la investigación realizada se evidenció una conformidad de nivel medio por parte de los colaboradores en cuanto a que el producto que se acopia presenta unas características óptimas como peso mínimo, calibre, tonalidad idónea y óptimas condiciones del fruto, no obstante, se presentan deficiencias en cuanto al grado de madurez y enfermedades que presenta el producto.

Lo anterior se pudo corroborar con los resultados que se derivan de la guía de entrevista, los cuales indican que los productos poseen características que les permiten cubrir los pedidos de los diferentes clientes; asimismo el producto que llega a empresa no presenta signos de maduración donde sería imposible que pueda soportar las bajas temperatura y los tratamientos para empaque a los que



se debe someter a la fruta. De lo anteriormente descrito se infiere que los colaboradores deben evaluar de manera constante todas las especificaciones mínimas requeridas, además de tener en cuenta los pedidos con las características especiales de los clientes, a fin de lograr satisfacer a los diferentes tipos de clientes de Jumar Perú S.A.C.

En este contexto, al aplicarse el estadístico de prueba Pearson se obtuvo como resultado 0.523 y un Rho de Spearman de 0.430 siendo, por tanto, una correlación causal positiva, lo cual se reafirma con el nivel de significancia que en ambos casos es 0.001. Por lo anteriormente expresado, la hipótesis específica uno: El producto influye de manera significativa en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C. se ACEPTA.

Respecto al objetivo específico dos: Analizar la influencia del proceso en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C. según Cuatrecasas (2013) el proceso es un conjunto de actividades que se llevan a cabo de forma secuencial, con el fin de lograr los objetivos de la organización, los cuales incluyen la satisfacción de los clientes, así como alcanzar la máxima producción. En cuanto a ello, en los resultados de la investigación se pudo apreciar que el 94.2% de la muestra está siempre de acuerdo con que el proceso de eliminar el látex va a mejorar la calidad del producto; por otro lado, el 57.7% señala que casi siempre el proceso de enfriamiento ayuda a conservar el producto; mientras que el 61.5% ratifica que siempre el proceso de enfriamiento garantiza el buen estado del producto. De lo anterior se infiere que es importante la eliminación del látex, asimismo, debe darse un proceso de maduración y un proceso de enfriamiento, y desarrollar un eficiente transporte del producto, el cual permita garantizar que el producto llegue en buenas condiciones al destino final, mejorando la productividad.

De otra parte, Alva (2018) logró probar en su investigación que la gestión de calidad sí influye en la productividad de la compañía Atipana Dex S.A.C. en San Martín De Porres, lo cual se condice con lo evidenciado por Castillejo (2016) quien comprobó que el sistema de gestión de la calidad se relaciona significativamente con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido en la ciudad de Huaraz, no obstante ello, solo el 40.4% de la muestra de estudio en la investigación realizada en la empresa Jumar Perú S.A.C. manifestó que casi

siempre el proceso de transporte garantiza la entrega de un producto de calidad y solo el 61.5 % de los encuestados afirma que casi siempre el proceso se enfoca en dar condiciones óptimas de transporte. Según los datos obtenidos por el cuestionario se evidencia que la empresa busca cumplir con las diferentes exigencias del mercado y en general ofrecer un buen producto que cumpla con las expectativas de calidad, dichos procesos son importantes porque permiten verificar que el medio de transporte se encuentre limpio, con una temperatura adecuada, libre de polvos entre otros y además los pallets tener el correcto sellado.

En este contexto, se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión proceso versus la productividad de la empresa, el cual resultó con un coeficiente correlacional de Pearson de -0.014 y un Rho de Spearman de -0.047. De acuerdo a lo estipulado por los índices de correlación es una correlación negativa y débil; en cuanto a la significancia que en ambos casos es de 0.922 y 0.739 respectivamente indica que la correlación es muy débil pero que existe. En consecuencia, *se rechaza la hipótesis específica 2* debido a que el proceso no influye de manera significativa en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C. La interpretación es que la productividad en realidad depende del trabajo realizado por los colaboradores más que del proceso en sí.

En cuanto al objetivo específico tres: Evaluar el impacto de la estandarización en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C. según Martínez y Cegarra (2014) la estandarización representa una especie de guía para navegar, es una pauta explícita que en las organizaciones ayuda y permite ahorrar tiempo a la hora de la gestión por procesos ya sea de manera individual o grupal. Al respecto, los resultados de la investigación realizada en la empresa Jumar Perú S.A.C. evidenciaron que el 84.6% considera que a veces se emplean herramientas de control dentro de las áreas productivas de la empresa; el 53.8% de la muestra indica que a veces se utilizan herramientas de control que sirven para mejorar la calidad del producto; por otro lado, el 55.8% señala que casi siempre la empresa tiene normas o parámetros establecidos. Esto demuestra que los colaboradores están de acuerdo en lo importante que es el control establecido en la empresa de acuerdo a parámetros, normas y reglamentos establecidos.

En este contexto, Campos (2018) concluyó en su estudio que para mejorar en los procesos de producción se debe proporcionar información adecuada a todas las áreas que se encuentren vinculadas al proceso de producción para mejorar procesos y a la vez agilizar ventas. Mientras que Silvera (2018) concluye que hay una correlación positiva entre la inspección de calidad y la productividad en la empresa Lens de Comas. Esto se condice con lo encontrado en la empresa Jumar Perú S.A.C. donde el 48.1% de encuestados está de acuerdo que casi siempre las normas ayudan a mejorar el proceso y la calidad, mientras que el 73.1% menciona que casi siempre las auditorías permiten mejorar la productividad amparados en los reglamentos de la empresa, siendo que el 88.5% manifestó que casi siempre el personal es informado de los lineamientos de exportación. Es importante resaltar que la estandarización dentro de la empresa está representada mediante herramientas, normativas; además reglamentos que son pertinentes para mejorar la productividad.

Dentro de las herramientas que emplea Jumar Perú S.A.C. se contrastó que se utiliza la lista de verificación, lo cual proporciona un valor importante en la medida que asegura que la empresa esté llevando a cabo todos los procedimientos que se tienen establecidos, asimismo diagramas de flujo. Finalmente, se pudo comprobar que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de estandarización y la productividad de la empresa, arrojando un índice de correlación de 0,335 en el caso de Pearson y de 0.368 en el caso de Spearman, es decir que en la medida que se estandaricen los procesos se verán beneficiados con un incremento en la productividad de la empresa. Por lo tanto, *se acepta la hipótesis específica 3* debido a que la estandarización si impacta de manera significativa en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C.

En cuanto al objetivo general: Determinar la influencia del control de calidad en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C, Tambogrande-Piura 2020, Hahn y Pinto (2018) definen al control de calidad como la aceptación de métodos y técnicas correctos que aseguren satisfacción y conformidad sobre la manera de cumplir con protocolos que se establecen para la entrega de un bien, servicio o producto que fue realizado, garantizando un producto de calidad a todos sus clientes. En este contexto, Gonzales (2017) comprobó que existe una relación

significativa entre la calidad total y la productividad en los colaboradores de J&H comercializadora Puente Piedra.

Por otro lado, Medianero (2016) comenta que la productividad es el vínculo entre producto e insumo, mientras que Gutiérrez y De la Vara (2013) argumentan que la productividad es la unión que existe entre lo que se ha producido y todos los recursos empleados en la obtención de los productos o bienes que se ofrecen. Al respecto, los resultados obtenidos en Jusmar Perú S.A.C. arrojan que el 44% de encuestados considera que la dimensión proceso casi siempre influye en la productividad de la empresa, en tanto un 58.3% considera que la dimensión estandarización casi siempre influye en la variable productividad.

En relación a lo descrito anteriormente, se pudo comprobar que existe una correlación positiva moderada entre el control de calidad y la productividad en la empresa, con un índice de 0,003 es decir que mientras se desarrolle mayor Control de Calidad la productividad en la empresa también se incrementará, *en consecuencia, se acepta la hipótesis general donde el control de calidad si influye significativamente en la productividad en la empresa jumar Perú S.A.C.* Esto significa que a mayor control de calidad, mayor productividad.

## VI. CONCLUSIONES

1. El producto si influye de manera significativa en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C. habiéndose obtenido un coeficiente de Pearson de 0.523 y un Rho de Spearman de 0.430. Al respecto, los productos que se acopian presentan características óptimas en cuanto al peso mínimo, calibre, tonalidad y condiciones del fruto, pero existen deficiencias en cuanto al grado de madurez, enfermedades que presenta el producto y falta de conocimiento respecto a estas enfermedades.
2. El proceso no influye de manera significativa en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C. siendo el coeficiente de Pearson de -0.014 y el Rho de Spearman de -0.047 comprobándose que la productividad depende más del trabajo realizado por los colaboradores que del proceso en sí.
3. La estandarización si impacta de manera significativa en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C. habiéndose obtenido un índice de correlación de 0,335 en el caso de Pearson y de 0.368 en el caso de Spearman. Por tanto, en la medida que se estandaricen los procesos, ello redundará en el incremento de la productividad de la empresa.
4. El control de calidad si influye significativamente en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C. lo cual se evidencia en el índice de correlación de 0,404 en el caso de Pearson y de 0.321 en el caso de Spearman, es decir que mientras se desarrolle un mayor control de calidad la productividad en la empresa también se incrementará.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Trabajar en conjunto con todos los proveedores de Jumar Perú, e incidir en lograr desarrollar procedimientos adecuados en el proceso de producción del mango (siembra y cultivo, cosecha, post – cosecha y comercialización) que permita obtener como producto final un producto con las características que son definidos por los estándares internacionales requeridos para la exportación, de tal manera que se minimicen las mermas.
2. En la empresa es importante realizar capacitaciones que permita desarrollar procesos, procedimientos y normas del correcto proceso de evaluación, manipulación, conservación y transporte del producto, teniendo en cuenta el uso de los sistemas HACCP.
3. Implementar sistemas tecnológicos, equipos de cómputo y capacitar a los colaboradores respecto al uso de las TIC, lo que permitirá tener un apoyo para lograr la estandarización de los procesos (proveedores – empresa) y que estos se realicen con eficiencia, iniciando en las áreas de mayor saturación a fin de evitar que se rompa la cadena de valor en los procesos. Esta recomendación debe permitir proyectarse en el desarrollo de la sistematización y automatización de los procesos.
4. La gerencia de la empresa Jumar Perú debe aplicar la propuesta definida en la presente investigación, lo cual permitirá ejercer un mayor control de calidad lo que redundará en incrementar la productividad de la empresa.

## **VIII. PROPUESTA**

PROPUESTA DE MEJORA EN EL CONTROL DE CALIDAD PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA JUMAR PERÚ S.A.C., TAMBOGRANDE - PIURA 2020.

### **Introducción.**

El entorno actual de las organizaciones se encuentra en constante competitividad y búsqueda de la mejora continua, lo cual le permite a las empresas optar por emplear diferentes técnicas, herramientas y/o métodos de control de calidad que les permitan aumentar su productividad, todo ello ayuda a enfrentar las tendencias actuales; se sabe que en este mercado sumamente competitivo, existen diferentes tipos de clientes los cuales tienen la opción de elegir entre muchas opciones, por ello se afirma que el aumento de la productividad, forma parte de un buen control de calidad y que estos son factores vitales para garantizar la supervivencia de las empresas en los mercados.

Por ende la realidad a la que se enfrenta la empresa Jumar Perú S.A.C., presenta deficiencias durante el desarrollo de sus actividades, se ha observado que existen algunas deficiencias respecto al control de la calidad, parte de ello se debe por no emplear con mayor frecuencia herramientas de control de calidad, las cuales permiten mejorar o aumentar la productividad; esto redundará en que la empresa no siga incurriendo en costos innecesarios, eliminar excesos de tiempo en la entrega de la fruta; para ello se propone como alternativa de solución a la problemática que se debería aplicar de manera adecuada el modelo de lean manufacturing, aplicación de los sistemas HACCP, etc. Asimismo, llevar a cabo capacitaciones, que permitan mejorar y optimizar los sistemas, nivel de producción, y en base a ello seleccionar una de las herramientas que mejor se adecue a los diferentes procesos que se desarrollan en la empresa.

## **8.1 OBJETIVOS PROPUESTOS**

### **Objetivo general**

Establecer estrategias de control de calidad para incrementar la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.

### **Objetivos específicos**

- Implementar de equipos como soporte de ayuda en el proceso de automatización y sistematización de los procesos.
- Capacitar a los colaboradores respecto al uso de las TIC.
- Mejorar la productividad mediante el modelo de Lean Manufacturing: 8D's.
- Determinar el uso de los sistemas HACCP.

### **Justificación**

La presente propuesta motivada por los resultados, discusión de resultados, conclusiones del desarrollo del proyecto de investigación está en función de generar un mejor control de calidad y por tanto incrementar la productividad de la Empresa Jumar Perú S.A.C., por ello se desarrolla con la finalidad de establecer estrategias necesarias para el desarrollo adecuado de la gestión de la calidad enfocado en mejorar los procesos y garantizando un crecimiento económico y una mayor productividad.



## 8.2 Matriz EFI y EFE

### Matriz EFI

Para el análisis de la matriz EFI, se asignó un peso entre (0.0) = No importante, (1.0) = Absolutamente importante; así mismo se asignó una calificación entre (1) = Debilidad mayor, (2) = Debilidad menor, (3) = Fuerza menor y (4) = Fuerza mayor.

**Tabla 11**

*Matriz de evaluación de factores internos*

<b>Factores (F+D)</b>	<b>Peso (0 – 1)</b>	<b>Calif. (1 – 4)</b>	<b>Valor pond.</b>
<b>Fortalezas</b>			
F1: Ubicación de la fábrica cerca a fundos	0.10	4	0.40
F2: Ambientes de trabajo adecuados	0.05	3	0.15
F3: Poder de convocatoria e integración de productores	0.15	4	0.60
F4: Capacidad de procesamiento de la fabrica	0.10	3	0.30
F5: Personal motivado	0.10	3	0.30
<b>Debilidades</b>			
D1: Carencia de profesionales especialistas	0.15	2	0.3
D2: Deficiencia en el clima laboral	0.05	2	0.1
D3: Deficiencia en el tiempo atención al cliente	0.10	2	0.2
D4: Carencia de herramientas de control de calidad	0.15	1	0.15
D5: Retrasos en el envío de la producción	0.10	2	0.2
	1.00	-	2.70

Elaboración propia

La ponderación total de la matriz de evaluación de factores internos es 2.70, determinándose de esta forma que los factores que conforman las fortalezas representa una ponderación de 1.75, por su parte los factores que conforman las debilidades representa una ponderación de 0.95, lo que demuestra que las fuerzas internas de la Empresa Jumar Perú S.A.C., son favorables. Por lo tanto, la empresa muestra una posición interna fuerte frente a sus competidores.

## Matriz EFE

Para el análisis de la matriz EFE, se asignó un Peso entre 0.0 = No es importante, 1.0 = Muy importante, así mismo se asignó una calificación entre 1 = Una respuesta mala, 2 = Una respuesta media, 3 = Una respuesta superior a la media y 4 = Una respuesta superior.

**Tabla 12**

*Matriz de Evaluación de los Factores Externos*

<b>Factores (O+A)</b>	<b>Peso</b>	<b>Calif.</b>	<b>Valor pond.</b>
<b>Oportunidades</b>			
O1: innovación tecnológica	0.15	4	0.60
O2: desarrollo en productos congelados	0.10	3	0.30
O3: crecimiento económico	0.10	3	0.30
O4: vías de acceso en buenas condiciones	0.10	2	0.20
O5: apertura de nuevos mercados	0.10	3	0.30
<b>Amenazas</b>			
A1: escasez de mano de obra	0.15	4	0.60
A2: ingresos de nuevas competencias	0.10	3	0.30
A3: delimitado acceso de transporte	0.05	2	0.10
A4: plagas que dañan los cultivos	0.15	3	0.45
A5: excesiva oferta de países como Ecuador Brasil	0.05	2	0.10
	1.00	-	3.25

Elaboración propia.

La ponderación total de la matriz de evaluación de factores externos es 3.25, determinándose de esta forma que los factores que conforman las oportunidades representa una ponderación de 1.70, por su parte los factores que conforman las amenazas representa una ponderación de 1.55, lo que demuestra que el ambiente o entorno de la Empresa Jumar Perú S.A.C., son favorables.

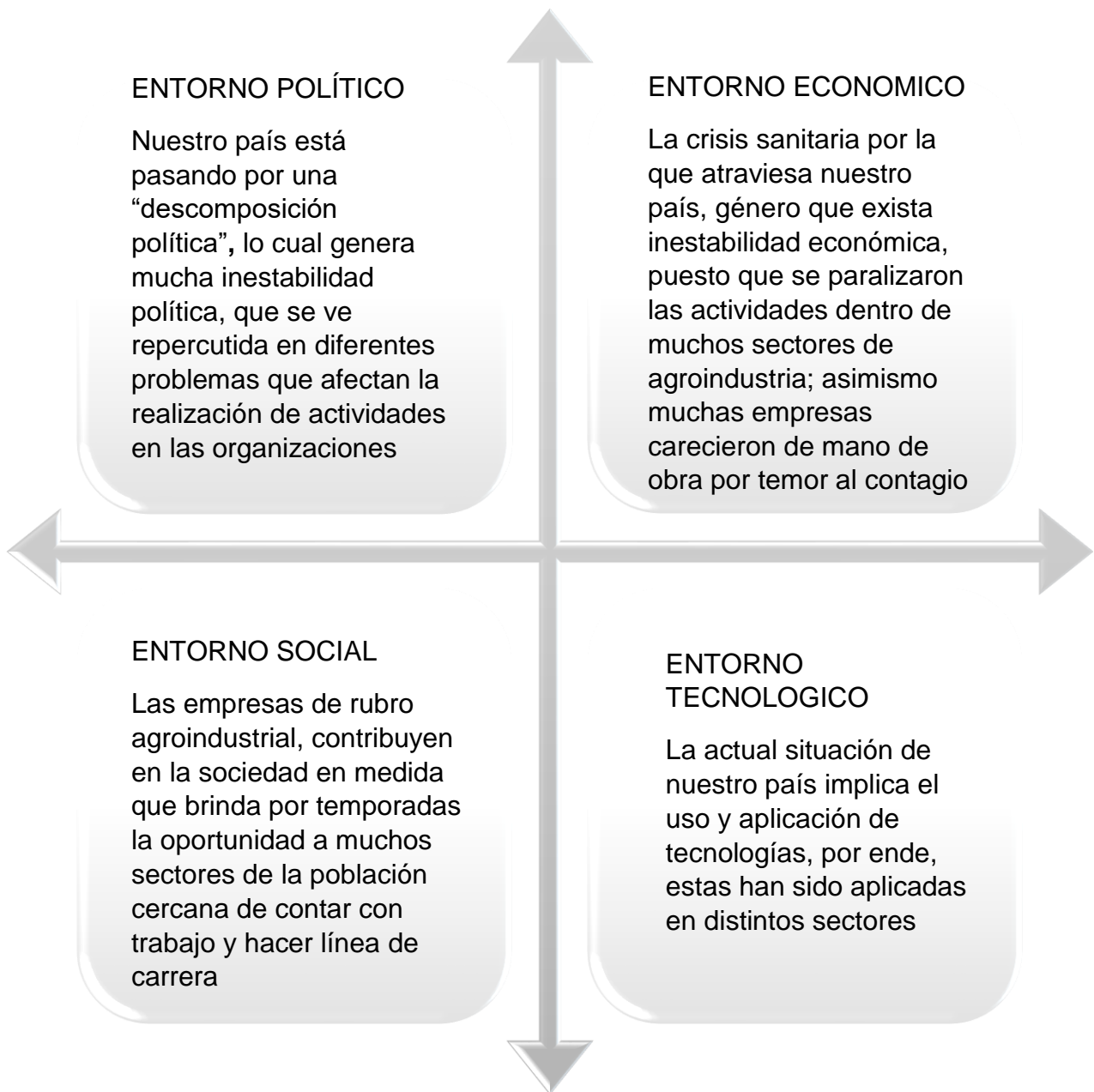
**Tabla 13**

*Matriz FODA*

<p style="text-align: center;"><b>F. INTERNOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>F. EXTERNOS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p>
	<p>F1: ubicación de la fábrica cerca a fundos                      F2: Ambientes de trabajo adecuados                      F3: poder de convocatoria e integración de productores                      F4: capacidad de procesamiento de la fabrica                      F5: personal motivado</p>	<p>D1: carencia de profesionales especialistas                      D2: deficiencia en el clima laboral                      D3: deficiencia en el tiempo atención al cliente                      D4: carencia de herramientas de control de calidad                      D5: retrasos en el envío de la producción</p>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA FO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA DO</b></p>
<p>O1: innovación tecnológica                      O2: desarrollo en productos congelados                      O3: crecimiento económico                      O4: vías de acceso en buenas condiciones                      O5: apertura de nuevos mercados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar sistemas tecnológicos, equipos de cómputo y capacitar a los colaboradores respecto al uso de las TIC (O1,O2,O3,O4,O5,F1,F2,F3,F4,F5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar un taller de capacitación al personal (O1,O2,D1,D2)</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA FA</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA DA</b></p>
<p>A1: escasez de mano de obra                      A2: ingresos de nuevas competencias                      A3: delimitado acceso de transporte                      A4: plagas que dañan los cultivos                      A5: excesiva oferta de países como Ecuador Brasil</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar alianzas con nuevos proveedores (A2,F3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar la metodología 8D's de lean manufacturing (A1, A2 D2, D4)</li> <li>▪ Aplicar la herramienta HACCP (A4,D3,D4)</li> </ul>

Elaboración propia

## 8.4 Análisis PEST



El análisis PEST de la empresa JUMAR PERÚ S.A.C., es principalmente una herramienta estratégica que permite fundamentalmente comprender los ciclos o etapas de mercado relacionados con aspectos del entorno político, económico, social y tecnológico, en función a la posición actual de la empresa agroexportadora y su direccionamiento operativo, así mismo brindar una descripción esencialmente clara en función al análisis de los diferentes cuadrantes.

## **8.5 Análisis de las cinco fuerzas de PORTER**

### **a) Rivalidad entre empresas establecidas**

La empresa Jumar Perú S.A.C., actualmente cuenta con competencia directa en el distrito de Tambogrande, Piura: dentro de la cual se encuentran las empresas Sunshine Export S.A.C., Dominus S.A.C.; Biofruit Export S.A.C, entre otras agroexportadoras, que influyen significativamente en la demanda de la empresa.

### **b) Amenaza de productos y/o servicios sustitutos**

El mercado está constantemente amenazado por la gran variedad de frutas que pueden reemplazar los productos que ofrece Jumar Perú S.A.C., con facilidad como son el durazno, melocotón que ya tienen su nueva línea de productos como frutas enlatados y generan mayor consumo por lo que ya están posesionadas en el mercado.

A pesar de que es un producto diferente, es una presión a la competencia y siempre está presente, por eso es importante conocer ese mercado y saber enfrentar la presión de este si se desea entrar al mercado.

### **c) Riesgo de entrada de nuevos competidores**

La empresa Jumar Perú S.A.C., ha tenido un notable crecimiento en el rubro de las agroexportadoras; sin embargo, la zona donde está ubicada tiene mucha comercialización de la fruta que se ofrece y durante los últimos años han aparecido muchas empresas en el sector.

d) Poder de negociación con los proveedores

La empresa Jumar Perú S.A.C., durante sus actividades económicas, ha variado su cartera con los diferentes proveedores de la fruta, debido a que existen algunos que no cuentan con lo requerido para la entrega de fruta de calidad, por ello el tema de actualizar los sistemas, e incluir nuevos proveedores y lograr mantenerlos en la empresa.

e) Poder de negociación con los clientes

La empresa Jumar Perú S.A.C., mediante el cumplimiento de sus actividades ha desarrollado su crecimiento y esto genera mantener una buena relación con sus diferentes clientes; sin embargo, se ha podido evidenciar la ausencia de ciertos clientes que por algunos motivos se vieron en la necesidad de optar por otra opción

9. Mercado meta

El mercado actual de la empresa Jumar Perú S.A.C., está compuesto principalmente por los mercados Europa, U.S.A, Korea, Japón, Chile, este último requiere de producción que en su mayoría representa, frecuentes signos de maduración.

## **10. Estrategias**

Para lograr el desarrollo de la propuesta que consiste en la mejora del control de calidad para mejorar la productividad en la empresa JUMAR PERÚ S.A.C., TAMBOGRANDE - PIURA 2020., después de realizar la evaluación de los factores internas y externas, así mismo del análisis FODA, se lograron identificar (05) estrategias necesarias para la empresa Jumar Perú S.A.C., que a continuación se detallan:

- **ESTRATEGIA FO: IMPLEMENTAR SISTEMAS TECNOLÓGICOS.**

### **Descripción de la estrategia**

Esta propuesta busca dar apoyo para lograr la estandarización de los procesos (proveedores-empresa-clientes) y que estos se realicen con eficiencia iniciando en las áreas de mayor saturación a fin de evitar que se rompa la cadena de valor en los procesos. Esta recomendación debe permitir proyectarse en el desarrollo de la sistematización y automatización de los procesos. El presupuesto de esta estrategia debe ser definido después de hacer un inventario tanto de hardware y software de la empresa y posteriormente realizar un estudio que tenga en cuenta los siguientes puntos para lograr su implementación.

### **Objetivos**

- Mejoramiento del acceso a la información.
- Mejoramiento de la gestión administrativa.
- Favorecimiento de la colaboración con otras empresas.
- Mayores oportunidades comerciales.
- Favorecimiento del contacto con agentes de la cadena de suministro.

### **Programa estratégico**

- Búsqueda de modernos equipos tecnológicos acorde al sector donde se implementarán, en este caso el Agroindustrial (laptops, lectores de barra, lectores de código QR, UPS, etc.); consiste en la obtención de equipos de tecnología que permitan:
  - Uso de variedad de usuarios, pero con el debido control de acceso.
  - La flexibilidad que facilita la adaptación de los estilos administrativos de la empresa.

- Interacción con información externa e interna, adaptado a el e-ERP que ayude a gestionar los Sistemas de Información de la empresa.
- Acceso a bases de datos corporativas en especial de nuestros proveedores y clientes, que nos permita estar al tanto en tiempo real de los productos que se necesitan y de los productos que demandan.
- Integración y uso de información de diferentes formatos que nos permita interactuar sin problemas usando las diferentes bases de datos tanto de proveedores como de clientes.
- Sistemas computacionales que permitan la interacción con los tomadores de decisiones

### Responsables

- El Propietario de la empresa y Administrador

### Recursos

- Recursos humanos.
- Recursos materiales y bienes.

### Cronograma

Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico de Software y hardware de la empresa	■	■	■	■																				
Búsqueda de modernos equipos tecnológicos									■	■	■	■	■	■	■	■								
Sistemas computacionales que permitan la interacción con los tomadores de decisiones																	■	■	■	■	■	■	■	■
Acceso a bases de datos corporativas																					■	■	■	■
Integración y uso de información de diferentes formatos																					■	■	■	■



- **ESTRATEGIA DO: REALIZAR CAPACITACIONES AL PERSONAL**

**Descripción de la estrategia**

Es importante de acuerdo a la investigación que todos los colaboradores de la empresa estén capacitados en los diferentes procesos que se desarrollan en la empresa, lo que permitirá generar una mayor productividad y desarrollo de los trabajos y con calidad requerida. Por eso es importante empezar por la sensibilización necesaria con todos y realizar capacitaciones que luego permita desarrollar procesos, procedimientos y normas del correcto proceso de evaluación, manipulación, conservación y transporte del producto, que es esencialmente lo que se busca.

**Objetivos**

- Fomentar el conocimiento entre los colaboradores respecto a los diferentes procesos que se realizan en la empresa.
- Brindar talleres que generen una mejor atención al cliente
- Fortalecer el compromiso de los colaboradores

**Programa estratégico**

- Los temas propuestos a tratar en las capacitaciones son:
  - Procesos de calibración del producto
  - Enfermedades del producto
  - Mejora continua de los procesos
  - Atención al cliente
- El proceso de desarrollo de las capacitaciones deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:
  - Si lo que se busca es aumentar la productividad, entonces el tema primordial debería hacer referencia a los procesos, procedimientos, normas, etc.
  - Después de haber seleccionado el tema, se debe elaborar a profundidad los aspectos importantes de los cuales se hablarán dentro de la capacitación.
  - Si bien es cierto todo el personal de la empresa requiere de inducciones cada cierto tiempo, existen algunas áreas que están más involucradas en los procesos por ello serian la primera opción al momento de seleccionar a los indicados.

- Ejecutar el taller de capacitación, para ello previamente se debió elegir un lugar y fecha, así como haber manifestado y asegurado la asistencia de los participantes, para con ello poder ejecutarla.
- Evaluar los resultados: las capacitaciones se realizan con el propósito de mejorar o reforzar los conocimientos, por ello la finalidad de las mismas; sin embargo, después de realizar se debe evaluar si se lograron los objetivos que motivaron a la realización de la capacitación.
- Los responsables de la capacitación deben ser personas expertas en cada tema, pueden alternarse entre los Jefes de cada área y capacitadores externos, una vez definido se podrá determinar el presupuesto que luego deberá llevarse a la Alta gerencia para su respectiva aprobación.

### Responsable

- Administrador, área de Producción y área de Recursos Humanos

### Recursos

- Recursos humanos.
- Recursos materiales y bienes.

### Cronograma

Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar el tema a capacitar	■	■	■	■																				
Elaborar programa de capacitación					■	■	■	■																
Determinar los responsables de la capacitación							■	■	■	■														
Elaborar el Presupuesto									■	■														
Aprobación de las Capacitaciones											■	■												
Reunir al personal indicado													■	■										
Ejecutar el taller de capacitación															■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Evaluar los resultados																	■				■			■

- **ESTRATEGIA FA: ALIANZAS CON NUEVOS PROVEEDORES DE MATERIA PRIMA.**

### **Descripción de la estrategia**

Esta estrategia busca poder trabajar en conjunto con todos los proveedores de Jumar Perú, e incidir en lograr desarrollar procedimientos adecuados en el proceso de producción del mango (siembra y cultivo, cosecha, post – cosecha y comercialización). Por otro lado, y como especifica Porter, es importante indicar que también es necesario implementar o buscar un nuevo abanico de proveedores que permita un mejor poder de negociación de la empresa frente a todos sus proveedores.

### **Objetivos**

- Fomentar una relación adecuada con los proveedores:
- Obtener mayores recursos de calidad
- Fomentar el desarrollo de proyectos de calidad
- Comprometer a los proveedores con la empresa.
- Mejorar la posición de negociación de la empresa frente a los proveedores.

### **Programa estratégico**

- Actualizar la base de datos de los diferentes proveedores, que consiste en realizar un adecuado procesamiento de los datos de quienes son nuestros proveedores de materia prima y los diferentes considerandos que implica ello: nombres, productos ofertados, precios, catálogo de productos, etc.
- Realizar una evaluación de los proveedores existentes: si bien es cierto a la actualidad existen muchos proveedores de materia prima para la empresa, pero dentro de la evaluación que se propone realizar se deben considerar aspectos importantes tales como: la cantidad de fruta que se extrae de los campos, las características que cuenta esta fruta; las cantidades que pasan a descarte; asimismo el compromiso que estos mantengan con la empresa.
- Seleccionar a los proveedores adecuados: Esta actividad consiste en extraer a quienes después de haber realizado la evaluación presentan un nivel óptimo con respecto a la entrega de la fruta a la empresa, son quienes en adelante continuaran formando parte de los proveedores; asimismo evaluar la decisión de prescindir de los servicios de quienes no cumplen con los

criterios actuales establecidos, para sí poder solicitar el pedido de fruta correspondiente.

- Convocar a nuevos proveedores: este punto se refiere a realizar constantes convocatorias en medida de buscar poder negociar con nuevos proveedores de los cuales su producción presente buenas características para que puedan ser procesadas y exportadas
- Monitorear el cumplimiento de los pedidos: una vez seguido los diferentes pasos que consisten en actualizar la base de datos de proveedores, posterior realizar la evaluación, haber seleccionados a los proveedores adecuados y finalmente haber convocado o establecido relación con nuevos proveedores se debe monitorear de manera constante todas las actividades que se realizan

### Responsables

- El Propietario de la empresa, Administrador y el área de Logística

### Recursos

- Recursos humanos.
- Recursos materiales y bienes.

### Cronograma

Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actualizar Base de datos de los proveedores.	■	■	■	■	■	■	■	■																
Realizar una evaluación de los proveedores existentes.							■	■	■	■	■	■												
Seleccionar a los proveedores adecuados.													■	■	■	■	■	■	■	■				
Monitorear el cumplimiento de los pedidos.									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Convocar a nuevos proveedores.																	■	■	■	■	■	■		

- **ESTRATEGIA DA: DETERMINAR LAS ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO LEAN MANUFACTURING.**

La estrategia consta del empleo de las 8 disciplinas, también conocidas como las 8 D's, es una metodología que ayuda a Identificar y eliminar dificultades o errores dentro de un sistema de producción, como el que se desarrolla en la empresa.

El método 8D está diseñado para detectar problemas y consta de 8 pasos que constituyen una serie de operaciones para eliminar posibles problemas como se mencionó anteriormente en el proceso de producción. La premisa del estudio es que la rapidez y la rápida respuesta de la empresa se han convertido en el estándar de medición de la capacidad sistemática y ordenada para resolver problemas. Asimismo, al tratar con ciertos productos y generadores no calificados debido al progreso tecnológico, los requisitos de desarrollo de calidad y competitividad también son cada vez más altos. Cuando un cliente encuentra un problema, el área de calidad y otras áreas relacionadas se activarán para incluir problemas internos de la empresa (como problemas relacionados con el cliente).

### **Objetivos**

- Formar equipos de trabajo con los colaboradores.
- Determinar el problema
- Plantear una solución provisional
- Establecer las causas de las problemáticas
- Implementar y dar seguimiento a las acciones correctivas permanente.
- Prevención de problemas
- Cierre y reconocimiento de esfuerzo a todos los colaboradores

### **Programa estratégico**

- La empresa debe formar un equipo que esté constituido por expertos que cubra todas las funciones: por lo que se debe tener en claro que el problema debe ser solucionado por gente que sepa del tema, por ello se debe crear un grupo con las personas que tengan experiencia en la actividad en cuestión, es decir que conozcan acerca del tema de calidad; asimismo que

puedan hacerse cargo de esta responsabilidad y que sean capaces de dar la solución correcta.

- Definir el problema: esta actividad se realiza posterior a la formación del equipo de expertos, además se debe realizar una descripción detallada del problema.
- A continuación, los responsables de implementar esta metodología deben tener una acción provisional de contención. Si el problema es realmente serio, antes de implantar la solución definitiva (que podría tardar varios días), se propone poner una solución rápida provisional que evite que el problema empeore hasta que esté lista la solución definitiva.
- Después de conocer el problema, se procederá a identificar la causa raíz. Se deben buscar las causas raíz que generaron la incidencia. Para llegar a la causa real se puede hacer uso de varias herramientas específicas de calidad.
- A continuación, se debe determinar acciones correctivas: En los pasos realizados en anterior se buscaron acciones provisionales para evitar que siga surgiendo la problemática mientras se encontraba la causa raíz, ahora que ya se conoce el siguiente paso consiste en determinar cuál va a ser la acción correctiva definitiva que elimine la causa raíz del problema. Esta etapa puede ser larga, y también influyen los recursos de los que disponga la empresa.
- Implementar las acciones correctivas permanentes. Una vez que ya se han definido las acciones correctivas, habrá que implementarlas y tener un control para verificar que hayan sido eficaces y que no vuelvan a surgir nuevos problemas.
- Prevenir que vuelva a aparecer un problema similar: para ello ya se sabe cómo y dónde se produjo el tipo de problemas, podemos extrapolar este tipo de mecanismos a otros procesos similares, evitando la nueva aparición de fallos similares.
- Reconocer los esfuerzos del equipo. Este es el último paso, pero no menos importante, puesto que para terminar, se recomienda felicitar o recompensar de alguna forma al equipo de trabajo. Si se manejan bien estos procesos,

aplicar esta metodología servirá para aumentar la eficiencia de la empresa y para tener al personal más implicado y contento con su trabajo.

### Responsables

- Propietario de la empresa, Gerente, Administrador y los involucrados de las diferentes áreas que serán parte del Equipo de Trabajo.

### Recursos

- Recursos humanos.
- Recursos materiales y bienes.

### Cronograma

Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sensibilización en la empresa son 8D's	■	■	■	■	■	■	■	■																
Formar equipos de trabajo multidisciplinario									■	■	■	■												
Evaluación inicial de los procesos													■	■	■	■								
Puesta en marcha de la implementación del Equipo																	■	■	■	■	■	■	■	■

- **ESTRATEGIA DA: APLICAR LA HERRAMIENTA HACCP**

El objetivo del sistema HACCP es identificar los peligros relacionados con la seguridad del consumidor que pueden ocurrir en la cadena alimentaria y establecer procedimientos de control para garantizar la seguridad del producto. Se basa en un sistema de ingeniería denominado análisis de fallas, modo e impacto, en el cual, en cada etapa del proceso, se observan posibles errores, posibles causas y sus efectos para establecer un mecanismo de control. Es una herramienta de gestión que proporciona procedimientos efectivos de control de peligros. También es lógico y completo considerando la composición, proceso y uso posterior del producto.

### **Objetivos**

- Armar el equipo HACCP
- Describir el producto
- Describir el uso propuesto y los probables consumidores del producto
- Elaborar un flujograma describiendo el proceso
- Verificar el flujograma

### **Programa estratégico**

- Armar el equipo HACCP, el equipo debe ser multidisciplinar e incluir diferentes profesionales como ingenieros, veterinarios, bioquímicos, licenciados, etc. Debe contar con personal que esté familiarizado con la operación, ya que conocen de la variabilidad y limitaciones de la operación. Además, participar en el equipo puede mejorar el sentido de responsabilidad de quienes implementan el plan. Se recomienda que el gerente general de la empresa designe un coordinador de equipo para que su compromiso con la implementación del sistema HACCP sea evidente. El coordinador debe formar parte del organigrama de la empresa y estar directamente relacionado con el director general. Los demás miembros del equipo deben recibir una formación específica para desarrollar un plan HACCP.
- Describir el producto, El equipo de HACCP debe proporcionar una descripción general de los alimentos, los ingredientes y los métodos de procesamiento. La descripción del producto debe estar por escrito y debe



incluir información relacionada con la seguridad, como la composición, estructura y propiedades físicas y químicas del producto final (incluido Aw, pH, etc.), tipo de empaque (incluida la estanqueidad), fecha de vencimiento, condiciones de almacenamiento y métodos de distribución. (Congelados, refrigerados o a temperatura ambiente)

- Describir el uso propuesto y los probables consumidores del producto, Describa el uso normal recomendado del alimento o grupos específicos de consumidores. Los posibles usuarios pueden ser el público en general o un grupo específico de personas, como bebés, ancianos y pacientes inmunodeprimidos. Es importante caracterizar si el uso / consumo final incluye tratamientos importantes para la seguridad del producto, como la selección, limpieza, desinfección y cocción.
- Elaborar un flujograma describiendo el proceso, El diagrama de flujo debe incluir todas las etapas del proceso bajo el control directo de la empresa. Además, puede incluir varias etapas en el proceso de producción que ocurren antes y después del proceso de establecimiento. El diagrama de flujo no tiene por qué ser demasiado complicado, el diagrama de bloques es suficiente para describir el proceso y el diagrama esquemático de la instalación ayuda a comprender y evaluar el flujo del producto y del proceso. Es importante notar que el diagrama de flujo de HACCP no es necesariamente el mismo que el diagrama de flujo del control de operación GMP.
- Verificar el flujograma, El equipo de HACCP debe realizar una revisión en el sitio para verificar la precisión del diagrama de flujo, incluida la observación del desempeño de todos los turnos de trabajo involucrados en la producción y las posibles diferencias en el proceso. Para evaluar estas diferencias, se debe proporcionar un verificador antes del inicio del procesamiento para evaluar las condiciones de seguridad asociadas con el inicio de la actividad (por ejemplo, retiradas relativamente prolongadas de ingredientes congelados en conserva para agregar al producto).

## Responsables

- Propietario de la empresa, Gerente, Administrador y los involucrados de las diferentes áreas que serán parte del Equipo de Trabajo.

## Recursos

- Recursos humanos.
- Recursos materiales y bienes.

## Cronograma

Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Armar el equipo HACCP	■	■	■	■																				
Describir el producto					■	■	■	■																
Describir el uso propuesto y los probables consumidores del producto									■	■	■	■												
Elaborar un flujograma describiendo el proceso													■	■	■	■								
Verificar el flujograma																	■	■	■	■				

## REFERENCIAS

- Aldavert, J., Vidal, E. (2016). *Guía práctica 5S para la mejora continua*. United States.  
[https://books.google.com.pe/books?id=IXoqDwAAQBAJ&sitesec=buy&hl=es&source=gbs\\_vpt](https://books.google.com.pe/books?id=IXoqDwAAQBAJ&sitesec=buy&hl=es&source=gbs_vpt).
- Alva, J. (2018). *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex Sac, San Martín De Porres, 2018* [Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo].  
[Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/19869/Alva\\_Ajr.Pdf?Sequence=4&lsallowed=Y](Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/19869/Alva_Ajr.Pdf?Sequence=4&lsallowed=Y)
- Barrantes, F., Y Amez, E. (2017). *Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima* [Tesis De Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].  
[Http://Repositorio.Usil.Edu.Pe/Bitstream/Usil/2668/1/2017\\_Amez\\_Gestion\\_De\\_La\\_Certificacion\\_De\\_Calidad.Pdf](Http://Repositorio.Usil.Edu.Pe/Bitstream/Usil/2668/1/2017_Amez_Gestion_De_La_Certificacion_De_Calidad.Pdf)
- Buele, T., y Díaz, M. (2018). *Evaluación Y Propuesta De Mejora Del Sistema De Control Interno De La Empresa Artesa Cia. Ltda* [Tesis Pregrado, Universidad De Cuenca]. <Http://dspace.ucuenca.edu.ec>
- Campos, C. (2018). *Implementación de un sistema de control de producción para la optimización de recursos y de procesos productivos en la panadería San José obrero – Sullana; 2016* [Tesis Pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
[Http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/2620/Control\\_Implementacion\\_Campos\\_Moran\\_Carla\\_Aydee.Pdf?Sequence=1&lsallowed=Y](Http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/2620/Control_Implementacion_Campos_Moran_Carla_Aydee.Pdf?Sequence=1&lsallowed=Y)
- Carreño, C. (2018). *Caracterización del control interno del área de almacén de las empresas del sector agrario del Perú, caso: asociación de pequeños productores orgánicos de Querecotillo Apoq, del Distrito de Querecotillo, Provincia de Sullana* [Tesis Pregrado, Universidad Católica los Angeles de

Chimbote].

[Http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/10742/Control\\_Interno\\_Area\\_De\\_Almacen\\_Carre%C3%91o\\_Flores\\_Cesar\\_Augusto.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/10742/Control_Interno_Area_De_Almacen_Carre%C3%91o_Flores_Cesar_Augusto.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

Castañeda, A. (2019). *Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur Lima 2019* [Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39347/Casta%C3%B1eda\\_A.%20A..pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39347/Casta%C3%B1eda_A.%20A..pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillejo, R. (2016). *Sistema De Gestión De La Calidad Y Su Relación Con La Productividad De La Empresa Constructora De Pavimento Rígido, Huaraz* [Tesis De Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/14943/Castillejo\\_Mre.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/14943/Castillejo_Mre.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

Cantú, E. (2013). Eficiencia eficacia y efectividad. Espacios

Céspedes, N., Lavado, P., Y Ramírez, N. (2016). *Productividad En El Perú: Medición, Determinantes E Implicancias*. Editores.

Cruelles, J. (2013). *Productividad e Incentivos*. Marcombo.

Dueñas, A. (2017). Metodología De La Investigación Científica. Imprenta Multiservicios Publigarf.

Espinoza, Y.(2019). Gestión de calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos S.A.C, Distrito de Sullana [Tesis De Pregrado, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote]. [Http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/11484/Gestion\\_Calidad\\_Y\\_Espinoza\\_Jimenez\\_Yesmy\\_Noemi.Pdf?Sequence=4&Isallowed=Y](Http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/11484/Gestion_Calidad_Y_Espinoza_Jimenez_Yesmy_Noemi.Pdf?Sequence=4&Isallowed=Y)

Fontalvo, T., De La Hoz, E. y Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. Dimensión empresarial, 14. <Https://Dialnet.Unirioja.Es/Servlet/Articulo?Codigo=6233008>

- Garcia, M. (2016). Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. *Redalyc*, 8. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81846217004.pdf>
- Guerrero, C.(2017). *El control interno y su relación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L* [Tesis De Pregrado, Universidad Cesar Vallejo].  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12324/guerrero\\_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12324/guerrero_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzales, C.(2017). *Calidad Total Y Su Relación Con La Productividad De Los Trabajadores En J& H Comercializadora, Puente Piedra* [Tesis De Pregrado, Universidad Cesar Vallejo].  
[Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/3211/Gonzales\\_Dca.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/3211/Gonzales_Dca.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Gutiérrez, H., y De La Vara, R. (2013). *Control Estadístico De La Calidad Y Seis Sigma*. Mcgraw-Hill.
- Hahn, N., y Pinto, R. (2018). *Manual De Implementación De Un Sistema De Control De Calidad*. Foro De Firmas Interamericanas.  
<http://www.cilea.info/public/Libro%20Control%20de%20Calidad%202018%20webok.pdf>
- Hernandez, H., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). Gestión de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Universidad Libre*, 17. <Https://Revistas.Unilibre.Edu.Co/Index.Php/Criteriolibre/Article/View/2130>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología De La Investigación*. Mcgraw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Lazo, I. (2017). *Control Interno operacional en el departamento de producción en empresas agroexportadoras de banano en el Perú – Caso: Empresa Montenegro de Sullana* [Tesis De Pregrado, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote].

[Http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/8926/Control\\_Interno\\_Banano\\_Organico\\_Lazo\\_Ruiz\\_Ima\\_De\\_Lourdes.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/8926/Control_Interno_Banano_Organico_Lazo_Ruiz_Ima_De_Lourdes.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

López, D. (2016). Factores de calidad que afectan la productividad y competitividad de las micros, pequeñas y medianas empresas del sector industrial metalmecánico. Scielo, 9.  
[Http://www.Scielo.Org.Co/Pdf/Ecei/V10n20/V10n20a14.Pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/ecei/V10n20/V10n20a14.pdf)

López, P., y Gómez, M. de los Ángeles. (2019). *El control de calidad y la productividad en las empresas textiles productoras de la provincia de Tungurahua* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica De Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30297/1/572%20O.E..pdf>

López, P, Y Fachelli, S. (2015). *Metodología De La Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra.

Martínez, A y Cegarra, J. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización Horizontal*. El Economista.

Medianero, D. (2016). *Productividad Total Y Método De Medición*. Macro.

Meneses, E. (2016). *Sistema de gestión de la calidad y productividad en la planta principal de la empresa Filasur S.A. – San Juan de Lurigancho* [Tesis De Pregrado, Universidad Cesar Vallejo].  
[Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/3678/Meneses\\_Gea.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/3678/Meneses_Gea.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

Otero, H. (2014). *Metodología De La Investigación*. Mcgraw Hill.

Pérez, M. (2014) *control de calidad-técnicas y herramientas*. RC libros.

Ramírez, C. (2013). *Calidad Total En Las Empresas Turísticas*. Trillas.

Robles, W. (2019). *Método de Cosecha del Banano “La Flora” y su influencia en la productividad de la Finca “Elbas 5A” Babahoyo 2018* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43087/Robles\\_%c3%81WR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43087/Robles_%c3%81WR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rojas, A. (2017). Lean manufacturing: herramienta para mejorar la productividad en las empresas. 3c empresa, 9. [https://www.3ciencias.com/Wp-Content/Uploads/2018/01/Art\\_14.Pdf](https://www.3ciencias.com/Wp-Content/Uploads/2018/01/Art_14.Pdf)
- Rojas, J., y Hernandez, H. (2017). *Propuesta Para La Implementación De Técnicas De Mejoramiento Basadas En La Filosofía Lean Manufacturing, Para Incrementar La Productividad Del Proceso De Fabricación De Cocinas Para Glp Y Gas Natural En La Empresa Industria De Estufas Continental S.A.* [Tesis Pregrado, Universidad Distrital Francisco José De Caldas]. <http://hdl.handle.net/11349/6951>
- Sánchez, J., Y Enríquez, A. (2013). *Implementación De Sistema De Gestión De Calidad.* Confemetal.
- Seminario, A. (2019). *Relación entre la gestión de calidad y la gestión de inventarios en la empresa Nortextil S.A.* [Tesis Bachillerato, Universidad de Piura]. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4484/T\\_CyA\\_1906.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4484/T_CyA_1906.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Silvera, Y. (2018). *Control de calidad y productividad en la distribuidora Lens, Comas – 2018* [Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. [Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/39243/Silvera\\_Byy.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/39243/Silvera_Byy.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Valverde, D. (2017). *Control de calidad en los procesos y su influencia en la productividad de las pymes textiles del Cantón San Pedro de Pelileo* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica De Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26577/1/412%20o.e..pdf>
- Villamar, T. (2016). *Modelo de gestión de calidad para el mejoramiento en la fabricación de cocinas a gas* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15874/1/Tesis%20TANYA%20VILLAMAR%20%20OCTUBRE.pdf>

Whitney, P., Y Ochsman, R. (2013). *Psychology And Productivity*. Springer.

[https://Books.Google.Com.Pe/Books?Id=-](https://books.google.com.pe/books?id=-Bkkbwaaqbaj&pg=PA84&dq=Productivity&hl=es&sa=X&ved=0ahukewjh1senyfreauurlkkhvxbbec4jaeq6aeipzad#v=onepage&q=Productivity&f=false)

[Bkkbwaaqbaj&Pg=PA84&Dq=Productivity&HI=Es&Sa=X&Ved=0ahukewjh1](https://Books.Google.Com.Pe/Books?Id=-Bkkbwaaqbaj&pg=PA84&dq=Productivity&hl=es&sa=X&ved=0ahukewjh1senyfreauurlkkhvxbbec4jaeq6aeipzad#v=onepage&q=Productivity&f=false)

[senyfreauurlkkhvxbbec4jaeq6aeipzad#V=Onepage&Q=Productivity&F=Fa](https://Books.Google.Com.Pe/Books?Id=-Bkkbwaaqbaj&pg=PA84&dq=Productivity&hl=es&sa=X&ved=0ahukewjh1senyfreauurlkkhvxbbec4jaeq6aeipzad#v=onepage&q=Productivity&f=false)

[lse](https://Books.Google.Com.Pe/Books?Id=-Bkkbwaaqbaj&pg=PA84&dq=Productivity&hl=es&sa=X&ved=0ahukewjh1senyfreauurlkkhvxbbec4jaeq6aeipzad#v=onepage&q=Productivity&f=false)

Zuluaga, P. (2016). *Aplicación de la metodología six sigma para solucionar*

*problemas de calidad en una empresa metalmecánica* [Tesis de Maestría,

Universidad

de

Medellin].

[https://Repository.Udem.Edu.Co/Bitstream/Handle/11407/2265/T\\_MI\\_1.Pdf](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2265/T_MI_1.pdf?sequence=1)

[?Sequence=1](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2265/T_MI_1.pdf?sequence=1)



## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Control de calidad	Hahn y Pinto (2018) definen al control de calidad como la aceptación de métodos y técnicas correctos que aseguren satisfacción y conformidad sobre la manera de cumplir con protocolos que establecen para la entrega de un servicio o producto que fue realizado.	Se midió la variable control de calidad a través del producto, proceso y la estandarización en la empresa Jumar Perú S.A.C, a través de los instrumentos; cuestionario y guía de entrevista.	Producto	Calibre Tonalidad Grado de Madurez Enfermedades de la Fruta	Ordinal
			Proceso	Eliminación de látex Enfriamiento Tratamiento de Maduración Transporte	
			Estandarización	Herramientas de Control Normas Reglamentos	

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Productividad	Medianero (2016), comenta que la productividad es el vínculo entre producto e insumo, además permite que esta señal de eficiencia en el que la empresa emplea sus bienes para producir productos terminados en el marco de estudio.	Se midió la variable productividad a través de los resultados logrados y los recursos empleados en la empresa Jumar Perú S.A.C, través de los instrumentos; cuestionario y guía de entrevista.	Resultados logrados  Recursos empleados	Cantidad procesada Cantidad enviada Clientes atendidos  Tiempo empleado Costos de producción	Ordinal

## Anexo 2: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Diseño de investigación: no experimental
Control de calidad y su influencia en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C., Tambogrande- Piura 2020	¿Cómo influye el control de calidad en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C., Tambogrande- Piura 2020	Determinar la influencia del control de calidad en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C., Tambogrande-Piura 2020	El control de calidad influye significativamente en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C., Tambogrande- Piura 2020	Tipo de investigación: descriptiva-correlacional causal
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Enfoque: cuantitativo
	¿Cómo influye el producto en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.?	Establecer la influencia del producto en la productividad de la empresa Jumar Perú S.A.C.	El producto influye de manera significativa en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.	Población: 52 colaboradores
	¿De qué manera influye el proceso en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.?	Analizar la influencia del proceso en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.	El proceso afecta significativamente en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.	Muestra: 52 colaboradores
	¿Cómo impacta la estandarización en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.?	Evaluar el impacto de la estandarización en la productividad	La estandarización impacta de manera significativa en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C.	Técnica: encuesta y entrevista
				Instrumento: cuestionario y guía de entrevista
				Método de análisis: Excel 2013, SPSS
				25

### Anexo 3: Cuestionario para la variable Control de Calidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ N° \_\_\_\_

Estimado colaborador, reciba mi cordial saludo, le solicito su ayuda en responder este sencillo y breve cuestionario, consignando un (X) en el casillero de su preferencia, empleando la escala de valoración indicada para cada pregunta.

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

		Variable control de calidad	5	4	3	2	1
<b>Dimensión</b>		<b>Indicadores</b>					
<b>Producto</b>		<b>Calibre</b>					
	1	El producto cumple con el peso mínimo requerido por el cliente					
	2	El producto cuenta con un buen calibre para definirlo como un producto de calidad					
		<b>Tonalidad</b>					
	3	El producto presenta la tonalidad idónea planteada por el cliente					
	4	La tonalidad del producto se considera fundamental en los estándares de calidad.					
		<b>Grado de madurez</b>					
	5	El producto ingresado a la empresa, está en óptimas condiciones para continuar los procesos.					
	6	El grado de madurez del producto es el mínimo requerido por los clientes.					
		<b>Enfermedades de la fruta</b>					
7	El producto presenta con mucha frecuencia evidencia de enfermedades.						
8	Tienen conocimiento sobre las diferentes enfermedades que se presentan en la fruta						

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

		<b>Eliminación de látex</b>	5	4	3	2	1
<b>Proceso</b>	9	Se realiza la eliminación de látex del producto					
	10	El proceso de eliminación de látex mejora la calidad del producto					
			<b>Enfriamiento</b>				
	11	Realizan el proceso de enfriamiento del producto					
	12	El enfriamiento garantiza un buen estado de conservación del producto					
			<b>Tratamiento de maduración</b>				
	13	Efectúan el proceso de tratamiento de maduración del producto					
	14	Logran optimizar la calidad del producto con el tratamiento de maduración					
			<b>Transporte</b>				
	15	El proceso se enfoca por brindar condiciones óptimas de transporte					
16	El proceso de transporte garantiza la entrega y cuidado del producto						
<b>Estandarización</b>			<b>Herramientas de control</b>				
	17	Se emplean herramientas de control dentro de las áreas productivas de la empresa.					
	19	Con que frecuencia se emplean las herramientas de control que permitan mejorar los procesos y por ende a mejorar la calidad del producto					
			<b>Normas</b>				
	20	La empresa presenta normas de estandarización de los procesos de producción					
	21	Las normas establecidas permiten mejorar el proceso y por tanto la calidad del producto.					
			<b>Reglamentos</b>				
	22	Las auditorias imponen reglamentos que mejoran la productividad					
23	Te informan acerca de los lineamientos de exportación.						

## Anexo 4: Cuestionario para la variable Productividad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ N° \_\_\_\_

Estimado colaborador, reciba mi cordial saludo, le solicito su ayuda en responder este sencillo y breve cuestionario, consignando un (X) en el casillero de su preferencia, empleando la escala de valoración indicada para cada pregunta.

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

		Productividad	5	4	3	2	1
<b>Dimensión</b>		<b>Indicadores</b>					
<b>Resultados logrados</b>		<b>Cantidad procesada</b>					
	1	La empresa cumple con procesar la cantidad de productos solicitados					
	2	Se establecen metas para cumplir con los requerimientos de los clientes					
		<b>Cantidad enviada</b>					
	3	La cantidad que se produce cumple con la cantidad requerida por los clientes					
	4	La empresa tiene la capacidad de producir más si se incrementan los pedidos					
		<b>Cientes atendidos</b>					
	5	La empresa cumple con atender los requerimientos de todos sus clientes					
6	La atención total de los requerimientos de los clientes es una constante en la empresa.						

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

<b>Recursos empleados</b>		<b>Tiempo empleado</b>	5	4	3	2	1
	7	La empresa mejora el tiempo de atención a los clientes					
	8	La empresa mejora su producción reduciendo tiempo durante sus procesos.					
		<b>Costos de producción</b>					
	9	El uso adecuado de recursos ayuda a reducir perdidas en la empresa					
	10	Se emplean de manera eficiente los recursos lo que permite disminuir costos de producción					

## **Anexo 5: Guia de entrevista aplicada en la empresa Jumar Peru S.A.C**

Nombre: Ing. Cesar Castilla Carbonel – supervisor del área de calibre - Jumar Perú S.A.C

### **1. ¿Qué tan indispensable considera usted la variedad de calibres del producto que ingresa a la empresa? ¿Por qué?**

En planta, dentro del área de calibrado básicamente realiza el lavado, desinfección, aplicación de fungicidas orgánicos, selección, y calibrado; este último que es el de calibrado es importante e indispensable porque al tener el mango en calibres mejora el rendimiento de empaque más rápidos e eficiente.

- Por ejemplo si en la línea de empaque se va a empacar (calibre 5)K5; significa que las colaboradoras van a ordenar 5 mangos en una caja y esta debe tener un peso en específico para ser exportados a Korea, Japón y EEUU datos deben de pasar por un proceso de hidrotérmico el cual requiere que la fruta esté bien calibrada

\_ hay clientes que piden un tamaño en específico (calibre) y esto se logra calibrando.

### **2. ¿Qué tan importante considera usted que es el factor tonalidad en la selección del producto? ¿Por qué?**

El color del mango puede estar entre el verde, (madurez fisiológica) amarillo y diferentes tonalidades de rosa, rojo y Violeta.

Al observar la tonalidad se puede aprobar o descartar que aquel mango este idóneo para exportar; puede tener un afectación (ejemplo visualmente se ve si esta verde; este se presenta como verde oscuro y si este es el caso para corroborar se realiza una prueba de brix ).

### **3. ¿Por qué es importante que la fruta no presente signos de maduración?**

Los mangos maduros no soportan bien el transporte porque son muy sensibles a golpes, aparte que a bajas temperaturas en las que se somete el fruto para su exportación se dañan. (Menores de 13°C); para que ingresen a planta el mango debe de tener una maduración óptima y así puedes resistir el estrés de



tratamiento de empaque (diferentes procesos como calibrado, tratamiento hidrotermico... etc)

#### **4. ¿Cuáles son aquellas enfermedades importantes que se deben tener en cuenta durante los procesos?**

Las enfermedades importantes que se tiene en cuenta en el proceso de empaque

Al ingresar la fruta a planta SENASA hace una inspección de corte muy importante básicamente; verifica procedencia del producto y si el campo está habilitado para cosecha; Toma una muestra y literalmente corta el mango buscando larvas de mosca u otra afección como manchas necróticas, pudrición pedúnculos, presencia de hongos .. etc.

-Síntomas de manchas de fruta: son causados por colletotrichun manchas necróticas pequeñas que se inician en los hombros del fruto donde las conidias desarrollan y lo infectan en condiciones de alta humedad relativa.

-síntomas de pudrición pedúncular: La pudrición causada por la siodiplodia, pudrición particular llega hasta la semilla, compromete todo el fruto

Es de suma importancia porque los daños de la fruta se presentan cuando la fruta está madura y en destino e implica un rechazo total de la fruta o un re-empaque de la misma. Que resulta demasiado costosa, y por ende resulta en pérdidas económicas significativas.

#### **5. ¿Qué tan importante resulta conservar la fruta en estado limpio y sin rastros de látex?**

Es bastante importante que la fruta esté en estado limpio e inocuo, que no sea nocivo o perjudicial para las personas, ya que el producto va ser de consumo humano. Para dar cumplimiento a la inocuidad alimentaria en el empaque es necesario la aplicación de Buenas Prácticas de Manejo; Las empacadoras deberán estar ubicadas en un sitio que no presente riesgo de contaminación acción biológica o química y su diseño debe facilitar el flujo de trabajo y las

operaciones de limpieza este espacio debe de estar cerrado con mallas para controlar el ingreso de plagas y polvo.

El termino sin rastros látex: se refiere a que los pedúnculos del mango tienen la particularidad de gotear látex una vez cortados que puede caer sobre los frutos produciendo quemaduras se caracteriza por ocasionar manchas café - oscuras o rayas negruzcas; los síntomas del contacto del látex pueden no ser aparentes inicialmente, pero pueden ser perfectamente distinguidas conforme se da el proceso de maduración reduce la calidad y vida de anaquel de los frutos del mango ya que promueve mayor incidencia de antracnosis.

#### **6. ¿Qué tan importante es poder conservar el producto en un ambiente frío?**

Es importante porque que todo fruto está en un estado de maduración constante. Generalmente se recomienda temperaturas de almacenamiento en frío para retrasar la maduración de 10 a 15°C para frutos verdes a esa temperatura pueden conservar de 2 a 4 semanas.

#### **7. ¿Porque se considera importante mantener el producto en tratamientos de maduración?**

Porque representan buenas herramientas para la conservación de la fruta, además se menciona que en el ingreso de la fruta a planta se realiza un filtro de calidad, el cual consiste en verificar el grado brix que sirve para determinar el cociente total de materia seca (generalmente azúcares) básicamente nos indica que la fruta está demasiado verde, madura o óptima para la exportación.

**8. ¿Cómo se llevan a cabo las actividades para realizar el transporte de la fruta?**

El transporte principalmente forma parte de la logística de la empresa, primero se debe aprobar a inspección realizada por SENASA, quien se encarga de verificar las áreas de resguardo al medio de transporte, la limpieza, asimismo debe verificar que las cajas en los pallets a transportar deben tener el correcto sellado.

Además el mango es exportado a destino en contenedores que conservan una temperatura adecuada para retardar la maduración y así al llegar a destino tenga una maduración adecuada.

**9. ¿Cuáles son las herramientas que se emplean para mejorar la calidad del producto o asegurar un buen control?**

Generalmente la empresa busca mantener un control de los procedimientos que se realizan dentro de ella, para lo cual emplea la técnica del check list, que permite aportar mucha información que nos será de utilidad para mantener adecuados procedimientos.

**10. ¿Tienen los colaboradores conocimiento en cuanto a la normativa que rige sobre la empresa?**

Con el transcurso del tiempo la empresa ha considerado importante desarrollar o implementar planes de capacitación en bien de todos para de esta manera informar acerca de las normas que generalmente rigen dentro de la organización para establecer límites de empleados y subordinados; asimismo mejorar los canales de comunicación.

**11. ¿Consideras pertinente los reglamentos impuestos para la empresa para asegurar la entrega de un producto de calidad? ¿Por qué?**

Si bien es cierto es importante que en base a nuevas reglas la empresa busque mejorar, pero desde mi perspectiva pienso que la mejora debe ser continua y debe ser uno de los principios que rijan sobre la empresa y no necesariamente por la adopción de reglamentos.

**12. ¿Considera usted que la cantidad de fruta que se procesa, está logrando direccionar a la empresa al cumplimiento de objetivos?**

Si bien es cierto existen disminuciones dentro de las cantidades que deberían ser procesadas por problemas de que la fruta no cuenta con las especificaciones requeridas pero en parte la empresa está tomando medidas para trabajar en función a cumplir los objetivos organizacionales.

**13. ¿La empresa logra cumplir con lo requerido por los clientes? Argumente su respuesta.**

La empresa cuenta con clientes que realizan pedidos de fruta y en general se busca brindar un buen producto, agilizando las actividades para entregar lo especificado de manera oportuna, cumpliendo con todos los clientes que cuenta la empresa.

**14. ¿El cumplimiento con los clientes mejora la productividad de la empresa? Argumente su respuesta**

Este factor es de mucha importancia, en medida que el cumplimiento con los clientes permite que exista la confianza y por ende obtener captar a los mismos y futuros clientes que por lo tanto esto se traducirá en mayor productividad para la empresa.

**15. ¿Considera usted que el tiempo que se emplea en el cumplimiento de pedidos, está en constante mejora?**

Desde mi punto de vista la empresa está mejorando en la atención del cumplimiento de pedidos.

**16. ¿Considera usted que la producción de la empresa está generando rentabilidad y ayudando a recuperar los costos empleados en producción?**

La empresa realizó estudios de viabilidad y en definitiva desarrolla sus actividades en base a cálculos favorables que están permitiendo el crecimiento y asimismo obtener la rentabilidad.

## **Guía de entrevista aplicada en la empresa Jumar Peru S.A.C**

Nombre: Ing. Hugo Vásquez Huerta – Asesor - Jumar Perú S.A.C

- 1. ¿Qué tan indispensable considera usted la variedad de calibres del producto que ingresa a la empresa? ¿Por qué?**

Considero que la variedad de calibres es un factor de suma importancia para cumplir con los muchos requerimientos solicitados por los clientes, puesto que la empresa cuenta con diferentes áreas que exportan fruta a diferentes áreas del mundo y ello permite ofrecer variedad de tamaños y pesos, los mismos que indican el número de unidades que van hacer empacadas en una caja.

- 2. ¿Qué tan importante considera usted que es el factor tonalidad en la selección del producto? ¿Por qué?**

La tonalidad que presenta la fruta que ingresa a la empresa se considera importante porque a través de ella permite determinar la continuidad de la fruta en los diferentes procesos a los que se someten, caso contrario proceder a descartar.

- 3. ¿Por qué es importante que la fruta no presente signos de maduración?**

La fruta se debe conservar en un estado de firmeza y dureza para poder mantenerse en un estado óptimo durante los días que permanezca en las cámaras de almacenamiento y es importante para evitar desechos pérdidas.

- 4. ¿Cuáles son aquellas enfermedades importantes que se deben tener en cuenta durante los procesos?**

Las enfermedades son un aspecto muy importante, que por ende se debe tener cuidado durante todos los procesos a los que se somete la fruta; los casos más comunes que se tienen en cuenta son las manchas o estrías necróticas negras,

fruta sin chapa, insolación, oídium, además enfermedades de mosca en la fruta entre otras.

**5. ¿Qué tan importante resulta conservar la fruta en estado limpio y sin rastros de látex?**

Es importante porque el látex es una sustancia que daña la cascara de la fruta y por ende no se considera pertinente continuar las diferentes actividades con fruta en ese estado.

**6. ¿Qué tan importante es poder conservar el producto en un ambiente frio?**

Este proceso se lleva a cabo una vez empacada la fruta y es importante porque permite mantener relativamente constante el peso y conservar la calidad de la fruta.

**7. ¿Porque se considera importante mantener el producto en tratamientos de maduración?**

Es importante porque estos tratamientos ayudan a ampliar la vida comercial de la fruta; además porque representa un buen método de conservación que mejora la calidad en la empresa.

**8. ¿Cómo se llevan a cabo las actividades para realizar el transporte de la fruta?**

Se considera medio de transporte de la fruta a un Camión frigorífico o Contenedor

Las actividades para poder realizar el transporte inician cuando el inspector de SENASA aprueba los siguientes aspectos:

- Despacho directo y seguro desde el área de resguardo al medio de transporte.
- Limpieza del medio de transporte, de insectos, maderas entre otros.

- Timbraje y/o sellado de cada una de las cajas.
- La madera de los pallets, la cual no debe presentar corteza y daño de insecto.
- La colocación del sello y/o precinto oficial, exclusivo para embarques del medio de transporte.

**9. ¿Cuáles son las herramientas que se emplean para mejorar la calidad del producto o asegurar un buen control?**

Una de las herramientas es Lista u hoja de Verificación ya que aportan mucha información y control y sirven para evitar olvidos y/o para asegurarnos que las tareas se están realizando siguiendo los procedimientos establecidos; asimismo la aplicación de diagramas de flujo.

**10. ¿Tienen los colaboradores conocimiento en cuanto a la normativa que rige sobre la empresa?**

Generalmente la empresa ha desarrollado planes de capacitación que permiten informar a los colaboradores acerca de los lineamientos establecidos por la empresa.

**11. ¿Consideras pertinente los reglamentos impuestos para la empresa para asegurar la entrega de un producto de calidad? ¿Por qué?**

Si, generalmente estos reglamentos se imponen después de la realización de auditorías e inspecciones y se cree que es importante porque representan una herramienta muy valiosa que conlleva a la empresa a la mejora continua.

**12. ¿Considera usted que la cantidad de fruta que se procesa, está logrando direccionar a la empresa al cumplimiento de objetivos?**



Si bien es cierto existen disminuciones dentro de las cantidades que deberían ser procesadas por problemas de que la fruta no cuenta con las especificaciones requeridas pero en parte la empresa está tomando medidas para trabajar en función a cumplir los objetivos organizacionales.

**13. ¿La empresa logra cumplir con lo requerido por los clientes? Argumente su respuesta.**

La empresa generalmente requiere pedidos de muchos clientes y si bien hay ocasiones que puedan existir retrasos si llega a cumplir con lo que le fue requerido.

**14. ¿El cumplimiento con los clientes mejora la productividad de la empresa? Argumente su respuesta**

Este factor es de mucha importancia, en medida que el cumplimiento con los clientes permite que exista la confianza y por ende obtener captar a los mismos y futuros clientes que por lo tanto esto se traducirá en mayor productividad para la empresa.

**15. ¿Considera usted que el tiempo que se emplea en el cumplimiento de pedidos, está en constante mejora?**

Desde mi punto de vista la empresa está mejorando en la atención del cumplimiento de pedidos.

**16. ¿Considera usted que la producción de la empresa está generando rentabilidad y ayudando a recuperar los costos empleados en producción?**

Si, la empresa logra recuperar sus costos empleados; asimismo a la actualidad tienes planes de desarrollo.

## Anexo 6. Validaciones de instrumentos.



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722, Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para trabajadores de la empresa Perú S.A.C	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veintidós  
Días del mes de setiembre del dos mil veinte.



ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN  
Ing. Industrial en Investigación de Operaciones  
C.I.P. #13341  
MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón

DNI : 02842722

Especialidad : Ingeniero Industrial

E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

**“CONTROL DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA  
JUMAR PERÚ S.A.C., TAMBOGRANDE - PIURA 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				96	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				96	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96	



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

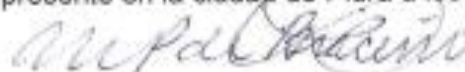
Yo, Mercedes Reneé Palacios de Briceño con DNI N° 02845588, Dra. en Ciencias Administrativas con N° ANR: A 1629092, de profesión Licenciada en Administración, desempeñándome actualmente como docente en la UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario Para trabajadores de la empresa Jumar Perú S.A.C	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de setiembre del Dos mil Veinte.



Dra. : Mercedes R. Palacios de Briceño  
 DNI : 02845588  
 Especialidad : Lic. en administración  
 E-mail : mechedeb@yahoo.es  
 : Mercedes R. Palacios de Briceño  
 Dra. en Ciencias Administrativas  
 (CIAD N° 05103)

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			94		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				96	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				96	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96	





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Dr. En Ciencias Administrativas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como docente a tiempo completo en la U.C.V- Filial Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para trabajadores de la empresa Jumar Perú S.A.C	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de setiembre del Dos mil Veinte.

**Dr. Freddy W. Castillo Palacios**  
R.E.G. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios

DNI 02842237

Especialidad: Lic. En Administración.

E-mail : [fwcasillop@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcasillop@ucvvirtual.edu.pe)

**CONTROL DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA JUMAR PERÚ  
S.A.C., TAMBOGRANDE - PIURA 2020**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				96	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				96	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96	



## Anexo 8. Confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

I.1. ESTUDIANTE	:	Silva Morales, Ingrid Lourdes
I.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Control de calidad y su influencia en la productividad en la empresa Jumar Perú S.A.C., Tambogrande - Piura 2020
I.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
I.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
		Alfa de Cronbach. ( x )
I.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	28/09/2020
I.7. MUESTRA APLICADA	:	52 colaboradores

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.99</b>
------------------------------------	-------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

El índice de confiabilidad es Muy Alta.
---

  
 Estudiante: Ingrid K. Silva Morales  
 DNI : 70411745

  
 FIRMADA  
 Mg. Félix Fabian Priado Rodriguez  
 LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
 COGPE N° 820

Anexo 7. carta de presentación para aceptación de título

**“Año de la Universalización de la Salud”**

Piura, 16 de junio de 2020

**C.N. 050 - 2020-FCE-UCV**

Señor:  
Ing. Juan Máximo Astete Cabezas  
Gerente General  
JUMAR – PERÚ SAC.  
Piura

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, así mismo en nombre de la Universidad César Vallejo solicitarle el permiso para que la estudiante **Silva Morales Ingrid Lourdes**, identificada con DNI. N°70411745, de la Facultad de Ciencias Empresariales, cursando el **IX** ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, puedan acceder a la información necesaria para la elaboración de su producto de fin de carrera titulado: **“Control de calidad y su influencia en la productividad en la empresa Jumar Perú SAC”**

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomaran los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.


Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su persona en contribuir con los futuros profesionales

Atentamente,



---

**Dra. Nelida Rodríguez de Peña**  
Escuela de Administración  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
HUGO VASQUEZ HUERTA  
DNI: 06336830  
ASESOR EXTERNO

## Anexo 8. Fotografías de aplicación de instrumentos

